

# APOSTILA COMPLETA



## SUA ESCOLA DE VENDAS

## EMPRÉSTIMOS DE A A Z



Para se destacar em qualquer área é essencial



**dominar profundamente todas as informações**



**sobre o produto e seus concorrentes**, por isso nesse



módulo iremos nos aprofundar nas características



básicas dos empréstimos de maneira geral.



## SISTEMA BANCÁRIO

Você já sabe o que é um empréstimo?

Para entender melhor a lógica que existe por

trás dos empréstimos, precisamos começar

falando sobre os bancos, já que são eles que

oferecem esse produto!

E o primeiro questionamento que precisa

ser feito é...

## De onde vem o dinheiro que os bancos emprestam?

O sistema bancário é composto por dois perfis de clientes: Investidores e Tomadores!

Ou seja, existem pessoas que têm dinheiro sobrando, por isso elas buscam alternativas para guardar esses recursos. Assim como, existem pessoas que gastam mais do que ganham, por isso elas buscam alternativas quando precisam de recursos adicionais.

## SISTEMA BANCÁRIO

E é por isso que todos os produtos dos bancos são focados em captar ou emprestar dinheiro! Por exemplo, eles incentivam a abertura de conta, aplicação na poupança, aquisição de seguros, capitalização, consórcios e investimentos para captar recursos.

E para emprestar dinheiro eles criam uma série de linhas de crédito como cheque especial, crédito pessoal, cartão de crédito, débito em conta e crédito consignado.

Mas para que este ciclo funcione é importante que gere benefícios para todos e é pra isso que servem os juros!

Por exemplo, o cliente tomador opta por pagar juros como uma taxa por ter o benefício de ter esse recurso a disposição quando ele precisa, seja para resolver um problema ou para antecipar a realização de algum sonho!

Enquanto isso, o cliente que deixou o seu dinheiro aplicado no banco recebe parte deste juros como uma recompensa por ter poupado, incentivando-o a poupar ainda mais.



E o banco por sua vez também retém parte deste juros como uma remuneração por fazer o intermédio dessas operações.

Como você pode perceber, todo esse processo é baseado numa relação de confiança entre as partes, já que o investidor precisa confiar no banco e o banco precisa confiar no tomador. Por esse motivo os bancos criam estratégias para ter mais segurança.

Por isso, é mais vantajoso para o banco ter a garantia de que o investimento ficará retido por mais tempo. Nesse caso o cliente recebe mais juros quando se compromete a investir o seu dinheiro por um tempo determinado, do que quando o cliente apenas aplica o dinheiro na poupança e pode retirar a qualquer momento.

Em compensação o banco tem segurança para emprestar quando faz uma análise profunda do cliente e percebe que ele tem um bom histórico de pagamentos em dia ou quando tem um processo que garante que ele vai receber as parcelas e quanto maior a garantia para o banco, menor será a taxa de juros cobrada.

## LINHAS DE CRÉDITO

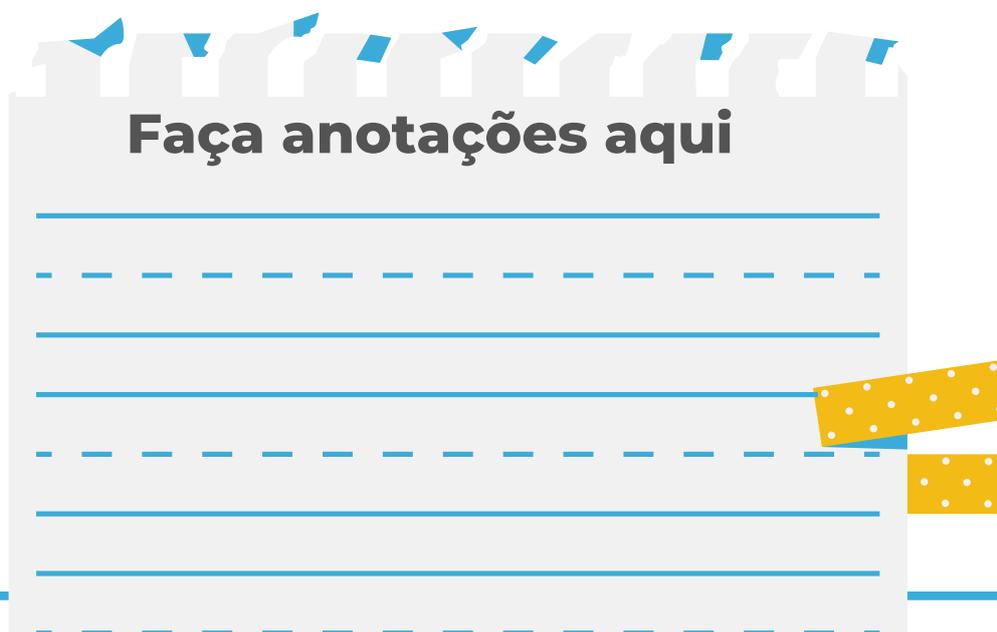
Quando pensamos em empréstimos, logo associamos a cobrança de juros!

Mas se pensarmos mais profundamente, porque será que algumas linhas de crédito cobram taxas altas enquanto outras cobram taxas baixas?

Isso acontece porque o que determina a média de juros de uma linha de crédito é a inadimplência, ou seja, quanto maior o risco do cliente não pagar o empréstimo, maior é a taxa.

Conheça agora as principais linhas de crédito disponíveis atualmente no país e entenda como elas funcionam.

**Faça anotações aqui**



## 1

### DÉBITO/CRÉDITO EM CONTA

Essa é uma das linhas de crédito que possui uma das taxas de juros mais altas do mercado, isso acontece porque essa é a opção que o cliente recorre quando não têm mais possibilidade de captar recursos de nenhuma outra maneira, seja por estar negativado ou por estar com um nível de comprometimento muito alto, ou seja esse crédito é utilizado em situações de emergência.

Essas características mostram que é mais arriscado para o banco liberar esse recurso, já que esse cliente têm um perfil bastante tomador e para ter mais segurança o banco aplica uma taxa alta, num prazo curto para que ele receba o valor emprestado o quanto antes. O problema é que isso faz com que o valor liberado seja baixo e as parcelas sejam altas.

Além disso, o banco define o valor liberado a partir de uma análise entre os ganhos e a movimentação financeira do cliente, por isso o extrato bancário é um documento essencial para liberação desse crédito, já que os descontos das parcelas do empréstimo serão descontados automaticamente na conta do cliente no dia do pagamento do salário.

Nessa linha de crédito o maior risco é que o cliente faça o saque do salário antes que o débito ocorra ou que ele mude a conta de recebimento, dificultando o desconto das parcelas.

## 2

### CHEQUE ESPECIAL

Essa é uma das primeiras linhas de crédito que o banco libera para seus correntistas, pois quando o cliente possui cheque especial disponível e o utiliza, esses dados trazem muitas informações para o banco em relação ao perfil daquele cliente.

Por isso que o banco geralmente deixa esse crédito pré aprovado para que o cliente possa utilizar a qualquer momento caso falte dinheiro na conta e ele precise de algum recurso, mais uma vez caracterizando essa linha de crédito como uma opção em caso de urgência.

Por se tratar de um crédito rápido e fácil que não passa por um processo de análise muito criterioso e nem gera segurança de pagamento para o banco, ele possui altas taxas de juros e o valor emprestado é descontado assim que cair qualquer recurso na conta.

O risco nesse caso é de que o cliente utilize esse crédito e depois não consiga pagar e deixe de utilizar aquela conta, deixando o valor pendente de pagamento.

## 3

### CARTÃO DE CRÉDITO

O cartão de crédito é uma das linhas de crédito mais utilizadas hoje no país e ele é liberado mediante análise interna do perfil do cliente, ou seja, ele geralmente só é aprovado se o cliente tiver um bom histórico e o limite é definido de acordo com a movimentação financeira e comprovação de renda do cliente.

A maior vantagem dessa linha de crédito é que o cliente pode utilizar o limite disponível e recebe uma fatura todos os meses, se ele efetuar o pagamento em dia, o banco não cobra juros sobre o valor utilizado.

Mas caso o cliente não pague a fatura integralmente o banco irá aplicar juros sobre o valor pendente e por ser uma linha de crédito com alto índice de inadimplência as taxas aplicadas são bem altas e o principal risco para o banco é que o cliente utilize o limite e deixe a fatura pendente.

## 4

### CRÉDITO PESSOAL

O crédito pessoal é a linha de crédito que o banco oferece como alternativa para ajudar o cliente a resolver pendências, como quitar o cheque especial ou cartão de crédito. Ou pode ser também a linha de crédito que o cliente busca quando precisa resolver pequenas eventualidades, como arrumar o carro ou a casa ou realizar sonhos mais simples como uma viagem.

O valor liberado é definido mediante análise e o valor das parcelas também é descontado automaticamente na conta, mas como o cliente tem um bom histórico o banco libera valores maiores, com taxas um pouco mais atraentes em um prazo estendido.

Mas apesar de toda análise prévia o banco ainda não pode ter 100% de segurança em relação a essa linha de crédito já que o cliente pode ter alguma eventualidade e deixar de receber recursos na conta ou até mesmo trocar de banco.

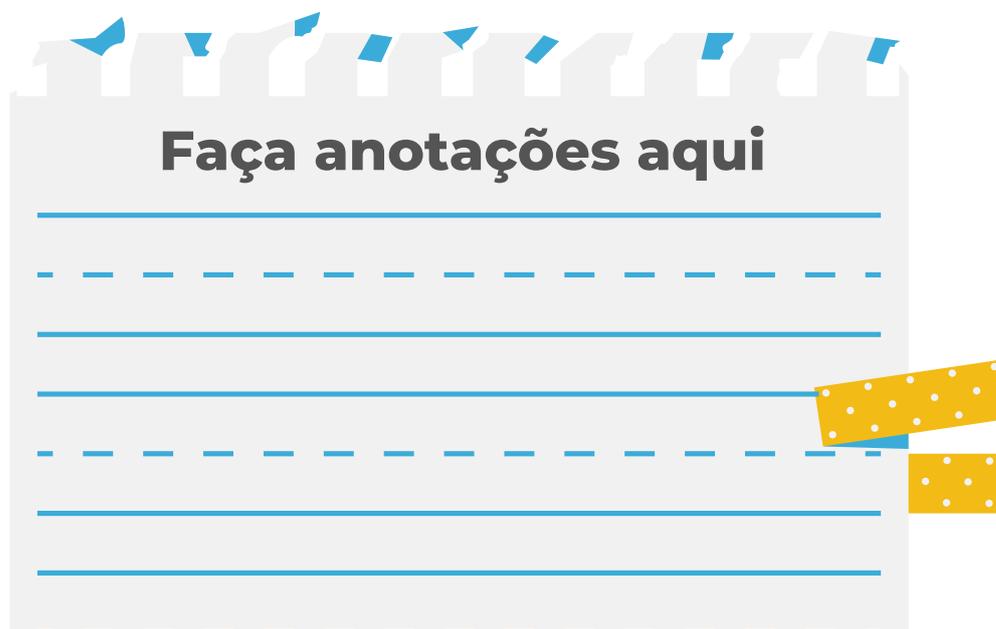
## 5

### CRÉDITO COM GARANTIA

Aqui podemos englobar todas as linhas de crédito que têm relação direta com a aquisição ou garantia vinculada a algum bem material de alto valor.

Ou seja, essa é opção que o banco oferece quando o cliente deseja financiar uma casa ou um veículo, mas para aprovar esse tipo de crédito o processo de comprovação de renda e análise interna costuma ser bastante rigoroso e burocrático, por se tratar de um crédito com valor alto e longo prazo.

Mas o ponto positivo é que essas linhas de crédito oferecem taxas muito baixas, isso acontece pois o banco utiliza o bem adquirido como garantia, isso quer dizer que caso o cliente não efetue o pagamento das parcelas o banco pode reaver o bem.



## 6

### CRÉDITO CONSIGNADO

Já o crédito consignado é a linha de crédito voltada para pessoa física com as menores taxas de juros do mercado, isso acontece porque essa linha de crédito possui várias características que trazem segurança para o banco e isso possibilita que o banco ofereça melhores condições nesse financiamento. Um ponto que se destaca além da taxa é o fato de que o cliente pode contratar esse crédito num prazo estendido e isso possibilita ele a pegar um valor alto com parcelas que cabem no bolso.

Os principais fatores que possibilitam a liberação desse crédito nessas condições é o fato de que o consignado é vinculado a empresa que o cliente trabalha ou instituição na qual ele se aposentou ou recebe algum benefício de pensão, dessa forma o banco faz um vínculo com a empresa e fica definido que a própria empresa irá descontar o valor da parcela dos rendimentos do cliente e irá direcionar para o banco, antes mesmo de fazer o pagamento ao cliente, dessa forma o banco terá a segurança de que o pagamento do contrato está garantido.

Por esse motivo quanto mais seguro é o vínculo entre o cliente e a empresa, mais garantias o banco terá de que irá receber esse recurso, ou seja se o cliente for aposentado ou servidor público o banco têm mais

## LINHAS DE CRÉDITO

segurança e por isso oferece condições melhores em relação a taxa e prazo, em compensação se ele trabalhar como colaborador de uma empresa privada, corre o risco do colaborador ser dispensado por algum motivo e por não ter tanta segurança o banco pode aplicar taxas um pouco maiores e prazos reduzidos.

Para as empresas conveniadas esse é um ótimo benefício para oferecer aos colaboradores, já que eles terão crédito aprovado sem burocracia em condições atraentes, mas em compensação a empresa determina o % máximo do salário que pode ser utilizado como parcela, controlando assim o nível de comprometimento financeiro do colaborador para que ele tenha recursos para manter seus custos fixos.

Por isso, o crédito consignado pode ser visto como uma linha de crédito excelente para auxiliar o cliente na organização financeira, pois se ele estiver utilizando outras linhas de crédito com taxas mais altas, ele pode utilizar o valor do consignado para quitar todos os outros débitos e manter tudo em apenas uma linha de crédito com melhores condições, além disso os clientes também podem utilizar o crédito consignado para realizar sonhos como viajar, reformar a casa, trocar de carro e entre outros.

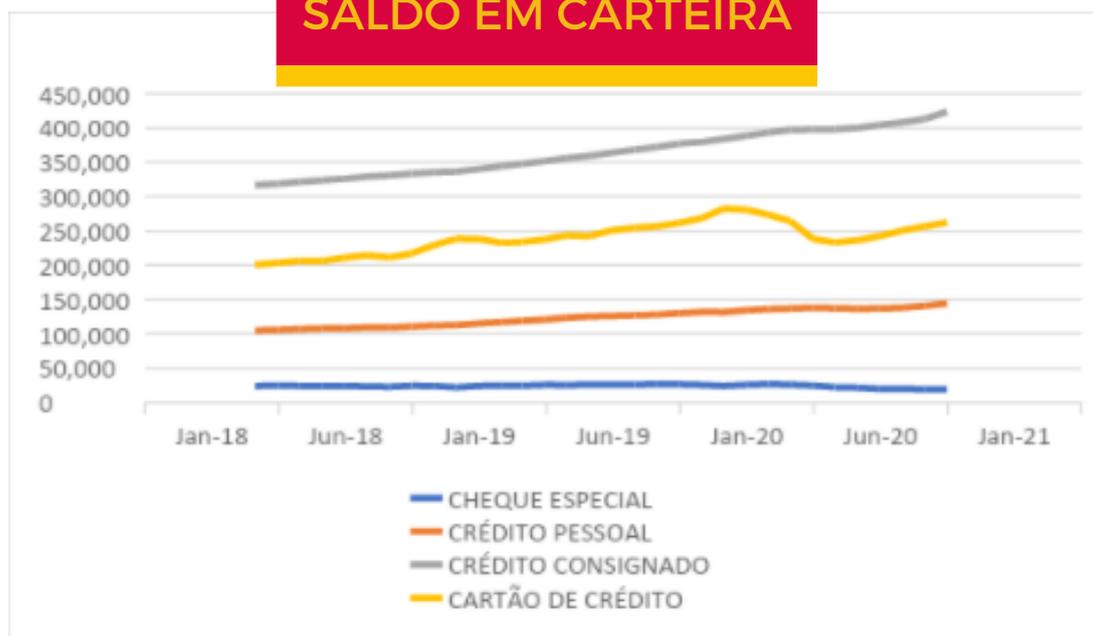


## INDICADORES DE CRÉDITO

Analisar dados de mercado é muito útil para entender a mente do consumidor e criar estratégias para vender mais.

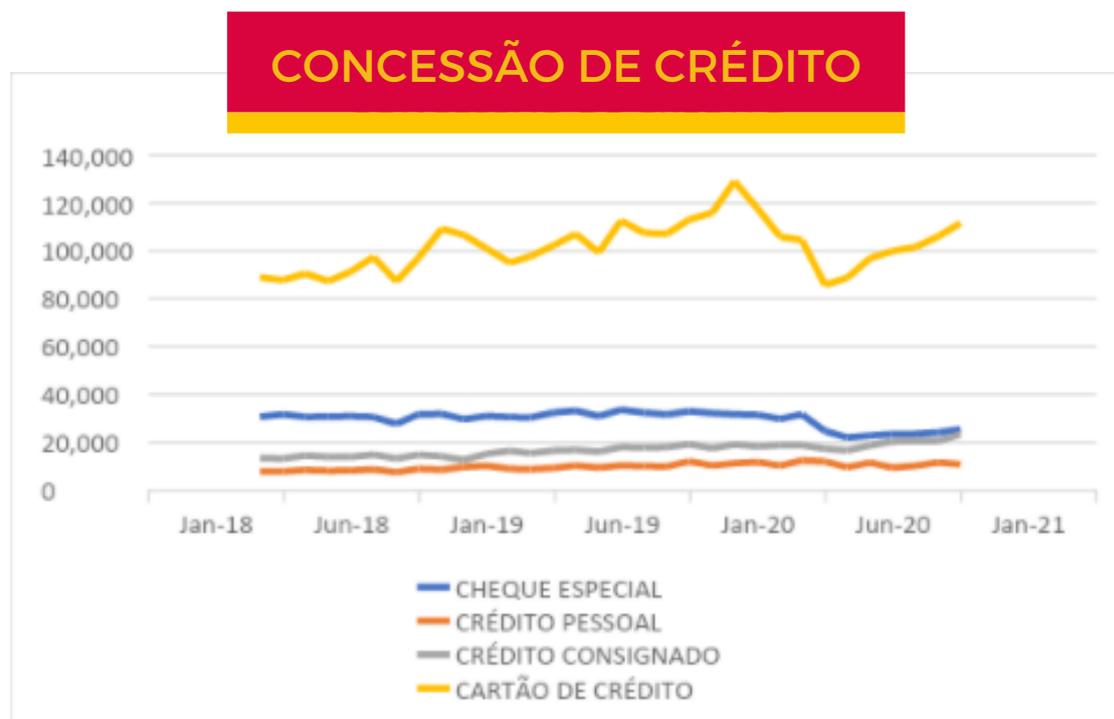
Confira abaixo alguns dados extraídos do SGS BACEN relacionados ao consumo das linhas de crédito citadas acima nos últimos anos e veja as tendências e o potencial desse mercado.

### SALDO EM CARTEIRA



Aqui você confere o volume de saldo em carteira das principais linhas de crédito do país e pode perceber que o crédito consignado possui o maior volume em comparação às outras linhas, isso mostra que o consignado possui muita demanda e têm muito potencial a ser trabalhado.

## INDICADORES DE CRÉDITO



Aqui você confere o volume de concessão de crédito e pode perceber uma queda na concessão de várias linhas de crédito, enquanto o crédito consignado se mantém em ascensão constante, devido às suas condições diferenciadas e a segurança que ele oferece em períodos de incerteza econômica.

# INDICADORES DE CRÉDITO



## FINALIDADES DA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL

Pagar dívidas de outros empréstimos, cartão de crédito, prestações	<b>24%</b>
Reformar a casa/apartamento	<b>19%</b>
Abrir um negócio	<b>15%</b>
Fazer uma viagem	<b>15%</b>
Pagar contas do dia a dia como água, luz, telefone, aluguel, condomínio, escola	<b>12%</b>
Comprar/trocar de carro	<b>10%</b>
Comprar roupas/sapatos	<b>9%</b>
Comprar mantimentos e comida para casa	<b>6%</b>
Compra de eletroeletrônicos	<b>6%</b>
Fiz empréstimo para outra pessoa	<b>6%</b>
Dar entrada ou comprar imóvel	<b>5%</b>
Compra de celular	<b>4%</b>
Comprar eletrodomésticos	<b>4%</b>
Comprar móveis	<b>3%</b>
Pagar exames, remédios ou consultas médicas	<b>3%</b>
Prefiro não responder	<b>10%</b>



## FINALIDADES DA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Pagar dívidas em atraso de outros empréstimos, cartão de crédito, contas em geral	<b>30%</b>
Reformar a casa/apartamento	<b>20%</b>
Pagar contas do dia a dia como água, luz, telefone, aluguel, condomínio, escola	<b>16%</b>
Comprar mantimentos e comida para casa	<b>14%</b>
Comprar/trocar de carro	<b>13%</b>
Fazer uma viagem	<b>12%</b>
Fiz empréstimo para outra pessoa	<b>10%</b>
Imprevistos com manutenção de automóvel/moto	<b>10%</b>
Abrir um negócio	<b>8%</b>
Compra de eletroeletrônicos	<b>7%</b>
Pagar exames, remédios ou consultas médicas	<b>7%</b>
Comprar móveis	<b>6%</b>
Comprar eletrodomésticos	<b>5%</b>
Comprar roupas/sapatos	<b>4%</b>
Dar entrada ou comprar imóvel	<b>4%</b>
Compra de celular	<b>3%</b>
Prefiro não responder	<b>7%</b>

**Nessa pesquisa divulgada pelo SPC** você confere os principais motivos que levam os clientes a contratar linhas de crédito e pode perceber que assim como citamos acima o crédito consignado é uma linha muito utilizada pelos clientes para auxiliar na organização financeira, resolver emergências e realizar sonhos.

Além desses dados é possível conferir muitas outras informações no **SGS BACEN** e em outras pesquisas disponíveis na web.

Clique nos  
botões  
laranjas  
para ser  
direcionado



## TAXA DE JUROS

Um dos fatores que determinam o índice médio das taxas de juros é a taxa selic, aliada a análise interna do banco em relação ao risco de inadimplência de cada tipo de crédito, por isso que as taxas podem mudar de acordo com o cenário econômico do país e é sempre bom ficar alerta para as taxas praticadas nas principais linhas de crédito, pois esses dados podem potencializar a sua argumentação na hora da venda.

Você pode ter acesso a todas as informações sobre taxas no site do Banco Central.

**COMO  
FUNCIONA A  
TAXA SELIC?**

[Como funciona  
a taxa selic](#)

**EVOLUÇÃO  
DA TAXA  
SELIC**

[Evolução da  
taxa selic](#)

**TAXAS PARA  
CADA LINHA  
DE CRÉDITO**

[Taxas para cada  
linha de crédito](#)

Clique nos quadrados acima para ser direcionado e ler mais.

## JUROS SIMPLES E COMPOSTOS

Quando uma pessoa pega dinheiro emprestado de algum banco ou instituição financeira, alguma quantia extra é cobrada pelo uso desse dinheiro, é o custo que se tem para “deslocar” o dinheiro no tempo.

Por exemplo, para emprestar a um cliente, no momento presente, certa quantia que ele só teria no futuro e depois de poupar por algum tempo, as instituições financeiras vão cobrar o pagamento não só da quantia emprestada, mas também um valor adicional. Esse valor adicional é o juro e ele pode ser cobrado de duas maneiras: juro simples ou juro composto.

No juro simples, o juro é cobrado apenas em cima do montante que foi emprestado, ou seja, do capital inicial. Já no juro composto, o juro é calculado sobre o montante emprestado somado ao juro acumulado em cada período, ou seja, juro sobre juro.

As linhas de crédito apresentadas utilizam como base de cálculo o juro composto e é por esse motivo que dependendo das condições de contratação o cliente pode pagar o dobro ao fim do contrato.

# JUROS SIMPLES E COMPOSTOS

	JURO SIMPLES	JURO COMPOSTO
Definição	Juros Simples são os juros calculados como uma porcentagem sobre o valor do capital inicial.	Juros Compostos referem se aos juros calculados como um percentual do capital inicial mais os juros acumulados.
Acréscimos	Somados ao capital inicial no final da aplicação.	Somados ao capital ao fim de cada período de aplicação, formando juros sobre juros.
Crescimento	Linear.	Exponencial.
Utilização	Esse tipo de juros é mais utilizado na cobrança de impostos atrasados, compras a prazo, etc.	Esse tipo de juros é mais utilizado pelo sistema financeiro, e em diversos cálculos econômicos.
Retorno	Baixo.	Alto.
Valor do Capital Principal	Constante.	Vai mudando durante todo o período de empréstimo.
Juros cobrados em cima do	Capital inicial.	Capital inicial + Juros acumulados.

- Por exemplo se um cliente precisa de mil reais em
- 10x na taxa de 5% ao mês, veja a diferença nos
- valores quando é aplicado os juros compostos.

JUROS SIMPLES	
Valor	R\$ 1.000
Prazo	10
Juros	5%
<b>Total</b>	<b>R\$ 1.500</b>

JUROS COMPOSTOS	
Valor	R\$ 1.000
Prazo	10
Juros	5%
<b>Total</b>	<b>R\$ 1.628</b>

Agora tudo ficou claro, não é mesmo?



## PARCELA

Um fator chave que determina o valor liberado ao cliente é o valor de parcela máximo que o banco permite que seja descontado, ou seja, quando um cliente procura alguma linha de crédito o banco analisa as movimentações financeiras e a capacidade de pagamento para minimizar o risco de inadimplência.

No caso do crédito consignado, esse percentual máximo é definido por cada convênio e o crédito só será aprovado depois que o convênio analisar a proposta e se certificar que a parcela proposta pelo banco não irá ultrapassar o limite.

O nome dado a esse percentual disponível para empréstimo é margem consignável.

Por exemplo, se um cliente recebe um salário de R\$1000,00 e o percentual de margem definido pelo convênio é de 30% do salário, esse cliente pode fazer um contrato com parcelas de até R\$300,00 reais.

Mas é importante destacar que além do percentual de margem, cada convênio pode ter regras mais específicas em relação ao cálculo da margem que serão descritas com mais detalhes nos próximos módulos.

## CÁLCULOS BÁSICOS

Sabemos que cálculos de juros parecem ser um bicho de sete cabeças, mas o lado bom é que no consignado você não precisa se preocupar com esses detalhes, porque temos diversas ferramentas que podem te auxiliar nesse processo.

Mas é importante deixar claro que quando se trata de empréstimo, os valores de limite e parcela sofrem alterações diariamente, portanto qualquer cálculo feito fora do sistema do banco mostra apenas um valor aproximado, por esse motivo devemos utilizar esses cálculos apenas como uma referência de valor aproximado no momento da negociação.

A ferramenta mais simples e prática que você pode utilizar no dia a dia é a calculadora do cidadão que é disponibilizada pelo banco central clicando no botão abaixo:

[\*\*CLIQUE AQUI\*\*](#)

## CÁLCULOS BÁSICOS

No site você tem 4 campos para preencher prazo, taxa, parcela e valor, porém quando você quer saber alguma informação específica é só preencher 3 campos e deixar o campo da informação que você deseja descobrir em branco!

Por exemplo se o cliente quer saber quanto é possível liberar em 84x, com taxa de 2% e parcela de R\$ 300,00 é só preencher esses dados nos respectivos campos e clicar em calcular que logo o campo de valor liberado será preenchido, nesse caso o valor liberado será de R\$ 12.157,64.

**Financiamento com prestações fixas**

**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="2,000000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="300,00"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="12.157,64"/>



## COEFICIENTE

Um outro jeito simples de calcular empréstimos é utilizando o cálculo de coeficientes. O coeficiente é um número que muda de acordo com a taxa e o dia do mês e podemos utilizar esse número como base de cálculo para descobrir o valor liberado ou o valor da parcela. Alguns bancos disponibilizam um material que apresenta o valor do coeficiente em cada uma das tabelas dia após dia.

PRAZO	1,8
01/11/2020	0,02348754
02/11/2020	0,02347358
03/11/2020	0,02345962
04/11/2020	0,02344567
05/11/2020	0,02385953
06/11/2020	0,02384534
09/11/2020	0,02380284
10/11/2020	0,02378869
11/11/2020	0,02377455
12/11/2020	0,02376042
13/11/2020	0,02374629
16/11/2020	0,02370397
17/11/2020	0,02368987
18/11/2020	0,02367579
19/11/2020	0,02366171
20/11/2020	0,02364765
23/11/2020	0,0236055
24/11/2020	0,02359147
25/11/2020	0,02357744
26/11/2020	0,02356342
27/11/2020	0,02354942
30/11/2020	0,02350744

Utilizando essa tabela como exemplo, se a data de hoje fosse 10/11/2020 o coeficiente que eu utilizaria como base seria o 0,02378869 e se o cliente questionasse qual seria o valor liberado com uma parcela de R\$ 300,00 o cálculo seria  $300 / 0,02378869$  e o resultado seria R\$ 12.611,03, mas se o cliente questionasse qual seria o valor da parcela se ele pegasse R\$ 5.000,00 o cálculo seria  $5000 \times 0,02378869$  e o resultado seria 118,94.

1

### **TAXA A.M.**

É uma abreviação para “ao mês”. Ou seja, isso significa “juros ao mês”, ou quanto você irá pagar de juros no período de um mês.

2

### **TAXA A.A.**

É uma abreviação para “ao ano”. Ou seja, isso significa “juros ao ano”, ou quanto você irá pagar de juros no período de um ano.

3

### **CET (Custo Efetivo Total):**

É uma informação percentual que diz quanto, efetivamente, custa um empréstimo ou financiamento, incluindo não só os juros, mas também tarifas, impostos e outros encargos cobrados do cliente. A vantagem do CET é que ele permite comparar o que dois ou mais bancos estão oferecendo e saber qual deles cobra menos pelo serviço. Dependendo dos encargos cobrados por um banco em um empréstimo, seu CET pode acabar maior que o de outro banco, mesmo tendo uma taxa de juros menor. Exemplo de uso: Comparei o CET que dois bancos me ofereceram e decidi financiar meu imóvel com aquele que me ofereceu o menor CET.

4

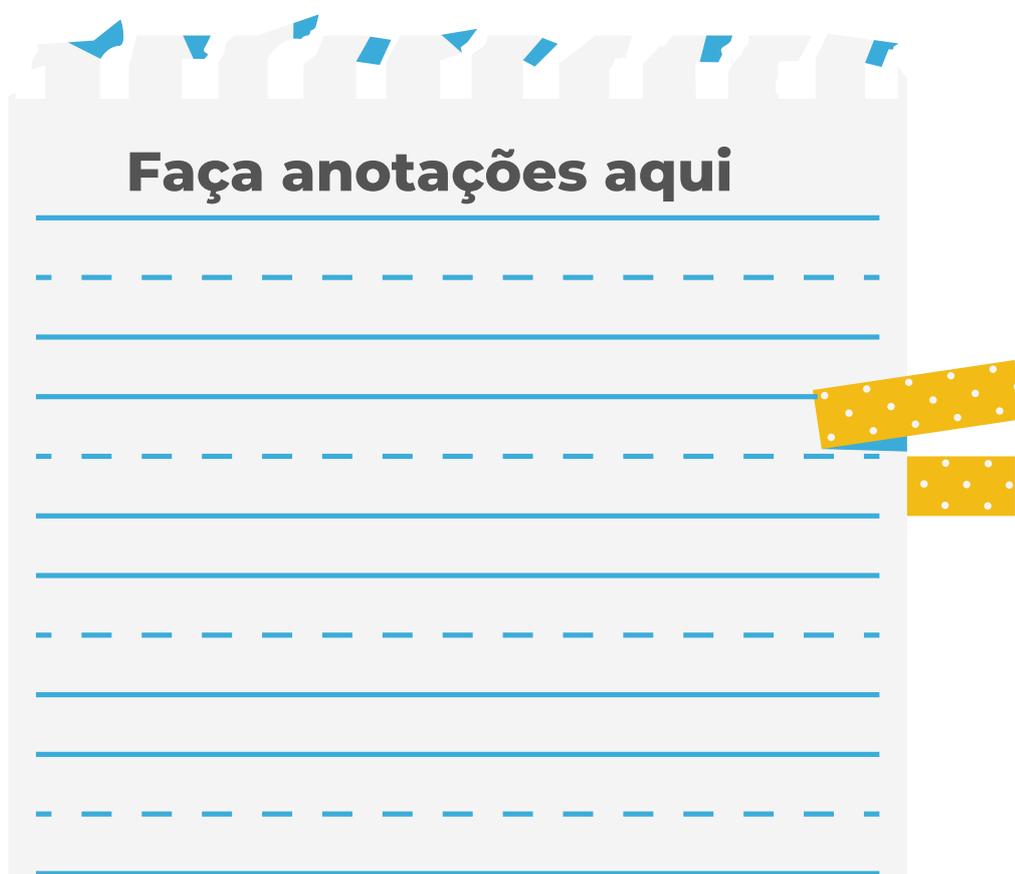
### **IOF (Imposto sobre Operações Financeiras)**

É um imposto federal cobrado nas operações financeiras de crédito, de câmbio, de seguro, de títulos e valores imobiliários federais. Ele tem como intuito ser um regulador da economia nacional. A taxa cobrada em cada operação é vista como um recolhimento proporcional dos investimentos, dando conhecimento da demanda e oferta de crédito. Exemplo de uso: Nas aplicações financeiras, a partir do primeiro dia da aplicação, a alíquota do IOF vai diminuindo progressivamente, até zerar no 30º dia.

**Faça anotações aqui**

## DESCOMPLICANDO CONSIGNADO

Agora que você já dominou tudo sobre empréstimos é necessário **se aprofundar nas características específicas do consignado**, entendendo todos os detalhes que serão apresentados abaixo você vai sentir muito mais segurança na hora de finalizar o atendimento com seus clientes.



**Faça anotações aqui**

## MARGEM CONSIGNÁVEL

Esse é o nome dado ao % do salário que pode ser utilizado como parcela em empréstimos consignados. Geralmente os convênios possuem sistemas e portais que apresentam essa informação pronta, mas é sempre bom entender a lógica do cálculo de margem, caso seja necessário fazer o cálculo manual em algum momento, mas sempre lembrando que cada convênio e banco podem possuir regras específicas em relação ao que pode ser incluído ou não no cálculo de margem.

Sendo assim o primeiro passo para calcular a margem é solicitar o holerite do cliente e em seguida somar todos os rendimentos fixos, pois existem situações nas quais o cliente recebe bonificações além do salário base, porém é possível incluir no cálculo da margem apenas os adicionais fixos e vitalícios, ou seja qualquer adicional variável como comissão ou férias não pode ser incluído no cálculo.

Em seguida é necessário subtrair os descontos compulsórios, ou seja, todos os descontos fixos como imposto de renda, pensão alimentícia, entre outros. Nessa etapa não é necessário subtrair os descontos das parcelas de empréstimos que o cliente possui.

# MARGEM CONSIGNÁVEL

A partir do resultado dessa subtração aplique o % de margem definido pelo convênio e o resultado será a margem consignável do cliente, porém é possível que o cliente já possua algum empréstimo, nesse caso é necessário subtrair o valor das parcelas vigentes para descobrir o valor de margem disponível.

## EXEMPLO:

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO						
Demonstrativo de Pagamento de Maio/2016						
N° USP	Nome	Valores em Reais R\$				
SVREST IF-35	FI Normal Mai 2016 - 20160501					
Cód	Descrição	Vantagens			Descontos	
220	Vencimento	1.714,77				
088	Auxílio Transporte	84,43				
003	Adicional	171,48				
339	Vale Refeição				63,80	
197	Sindicato Trabalhadores da Usp				19,70	
334	Reposição Auxílio Transporte				30,40	
113	Inss				154,55	
101	Faltas				168,98	
302	Banco do Brasil				531,66	
Admissão	Condição	F.G.T.S.	Total de Vantagens		Total de Descontos	
07/02/2008	Celetista	137,38	1.970,68		969,09	
Classe USP	Nível/ref.	Função			Líquido	
Básico 1	B				1.001,59	
Classe Base	Vaga	Escala	Faixa/ref.	Nível/Grau	Jornada	
Básico 1	236950				40 Horas	
Classe Designação/Substituição	Vaga	Escala	Faixa/ref.	Nível/Grau	Jornada	
Agência	Conta Bancária	Cédula de identidade	CPF			
7009		RG				
Reposição de IR	Pensão Alimentícia fora da USP	Gratíf. Convênio-Docente				

# MARGEM CONSIGNÁVEL

1

## RENDIMENTOS FIXOS

Vencimento R\$ 1.714,77

Auxílio transporte R\$ 84,43

Adicional R\$ 171,48

Total R\$ 1.970,68

2

## DESCONTOS COMPULSÓRIOS

Vale refeição R\$ 63,80

Sindicato R\$ 19,70

INSS R\$ 154,55

Total: R\$ 238,05

3

## BASE DE CÁLCULO

Rendimentos – descontos

$1.970,68 - 238,05 = 1.732,63$

4

## MARGEM CONSIGNÁVEL

Base de cálculo X % de margem  
consignável convênio:

$1.732,63 \times 35\% = 606,42$

5

## MARGEM DISPONÍVEL

Margem consignável – parcelas  
de empréstimo

$606,42 - 531,66 = 74,76$

# TIPOS DE MARGEM

1

## **Margem total livre:**

O cliente possui a margem total livre, quando não tem nenhuma parcela de empréstimo ativa.

2

## **Margem disponível:**

É a margem que o cliente possui disponível para empréstimos depois de subtrair as parcelas vigentes.

3

## **Margem zerada:**

É quando o resultado da soma das parcelas que o cliente paga é igual a margem consignável, nesse caso o cliente não possui margem disponível para fazer um empréstimo novo.

4

## **Margem complementar:**

É o nome dado a margem adicional que fica disponível quando o cliente tem um aumento salarial.

5

## **Margem negativa:**

É quando o resultado da soma das parcelas que o cliente paga é maior que a margem consignável, nesse caso a diferença entre esses valores é a margem negativa, portanto só é possível fazer um contrato para esse cliente se ele tiver algum aumento para regularizar a margem ou se o banco permitir redução de parcela para enquadrar a margem.

## AVERBAÇÃO

Depois de fazer o cálculo de margem e fechar o contrato com o cliente é necessário incluir a proposta no sistema do banco, mas o processo final de aprovação não depende do banco e sim do convênio que precisa avaliar a proposta e incluir esse desconto no holerite do cliente, **o nome dado a essa etapa final é averbação.**

## Como funciona o processo de envio para averbação?

O processo de envio para averbação pode mudar de acordo com cada convênio, em alguns casos o banco envia para averbação automaticamente, em outros é necessário solicitar em algum portal e existem casos em que só é possível fazer averbação levando o contrato ao RH da empresa conveniada.

## Os principais pontos analisados quando o contrato é enviado ao convênio são:

1

### **Análise da margem:**

Nesse caso se a margem estiver correta o contrato será averbado, caso contrário o contrato pode ser pendenciado ou cancelado por margem consignável excedida.

2

### **Conferência dos dados:**

O convênio precisa de informações básicas para efetuar a averbação, um desses dados é o número da matrícula, portanto se alguma informação essencial for digitada incorretamente o convênio não conseguirá averbar e irá retornar o contrato alegando que os dados do cliente estão divergentes.

3

### **Dados bancários:**

Alguns convênios exigem que o valor do crédito seja liberado na conta onde o cliente recebe, para garantir mais segurança na operação. Nesses casos se os dados bancários estiverem incorretos o convênio pode retornar o contrato informando que os dados bancários estão inválidos.

Por esse motivo, é importante confirmar as informações básicas com o cliente no fim da negociação antes de enviar o contrato para digitação.

## FORMAS DE LIBERAÇÃO

Um dos principais fatores que geram segurança para o cliente nas operações de crédito consignado é o **formato de liberação do crédito**, já que grande parte dos convênios exige que o recurso seja liberado obrigatoriamente na conta onde o cliente recebe o salário, mas existem situações nas quais é necessário abrir exceções, o principal deles é quando o cliente recebe o pagamento através de conta salário, pois esse é um formato de conta que só permite depósito do empregador, quando o cliente é aposentado ou pensionista do INSS e recebe o benefício numa conta que possui esse formato costumamos dizer que ele recebe por cartão magnético.

**Faça anotações aqui**

The image shows a notepad with a white body and a grey top edge featuring several blue tabs. The notepad is ruled with horizontal lines, alternating between solid blue lines and dashed blue lines. Two yellow sticky notes with white polka dots are attached to the right side of the notepad.

**Nesses casos temos as seguintes alternativas para liberação:**

**Conta Nominal:** A primeira opção é verificar se o cliente possui alguma conta corrente ou poupança no nome dele, pois o banco não permite depósito em conta de terceiros, mas é necessário se atentar nas seguintes situações:

- **Conta fácil:** *Esse é um modelo de conta que tem um limite de depósito, ou seja se o limite da conta for R \$2.000,00 e o valor liberado ao cliente for de R \$5.000,00 o depósito não será efetuado.*
- **Contas digitais:** *Alguns bancos podem ter restrições para liberar o recurso em contas de bancos digitais (como inter, next, nubank). Nesse caso, é necessário verificar essas informações no roteiro antes de digitar.*

## FORMAS DE LIBERAÇÃO

**Ordem de pagamento:** Essa é a opção de liberação caso o cliente não tenha nenhuma conta nominal. Porém é necessário verificar o roteiro antes de digitar, pois alguns bancos só permitem liberação por OP em bancos específicos e em alguns casos definem regras ainda mais restritas para esse formato de liberação.

Se o contrato for liberado nesse formato o cliente deve ir na agência depois do pagamento do contrato com documento de identificação e informar ao atendente do caixa que precisa sacar uma ordem de pagamento.

Nesse caso pode acontecer as seguintes possibilidades:

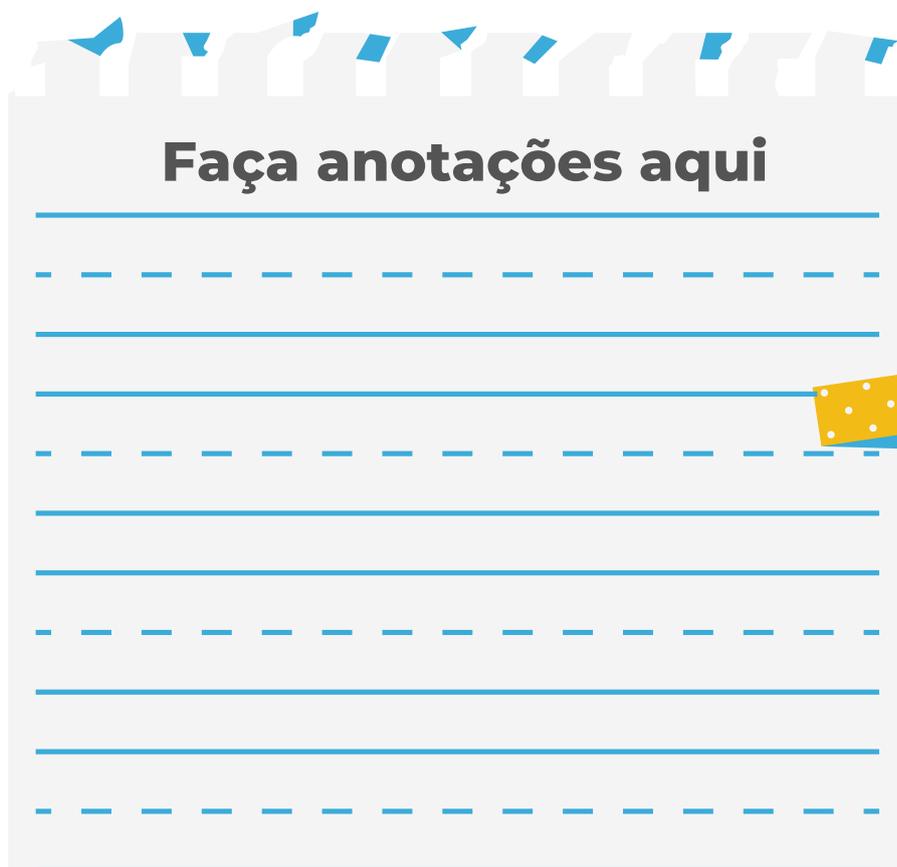
- **Carência para saque:** *Em alguns casos a ordem de pagamento não fica disponível logo após a integração do contrato, por isso é recomendável que o cliente vá sacar 1 ou 2 dias depois da aprovação.*



## FORMAS DE LIBERAÇÃO

- **Solicitação prévia:** Caso o valor liberado seja muito alto é possível que a agência não tenha o valor total disponível em caixa, por isso o atendente pode solicitar que o cliente vá sacar o recurso no dia seguinte para que a agência tenha tempo de separar o dinheiro para o cliente.
- **Apresentação do contrato:** Algumas agências podem pedir que o cliente apresente o contrato, por isso é importante deixar uma via com ele se o contrato for liberado nesse formato.

**Faça anotações aqui**



## REAPRESENTAÇÃO

Apesar de toda a atenção na hora de digitar os dados bancários do cliente ainda podem ocorrer algumas eventualidades, por isso quando o banco aprovar o contrato, **o primeiro passo é entrar em contato com o cliente informando que o crédito foi liberado e pedindo para que o cliente verifique se o dinheiro já está na conta.**

Se o cliente disser que o valor ainda não caiu verifique imediatamente os dados bancários, pois existem situações nas quais digitaram algo errado ou o tipo de conta foi digitado incorretamente e por isso o banco não consegue finalizar o pagamento.

Nesse caso verifique com o banco ou a promotora se o pagamento voltou e quando isso acontecer você precisará **solicitar a reapresentação**, que é uma etapa na qual podemos corrigir os dados e dar o comando de pagamento novamente. Para isso geralmente é necessário apresentar algum comprovante dos dados bancários, que pode ser uma foto do cartão ou do extrato bancário do cliente.

## Quando se trata de correspondentes bancários eles podem ser:

- **Exclusivos:** Quando o acordo entre o banco e o correspondente exige exclusividade, por esse motivo o correspondente só pode atuar com aquele banco. Esses acordos geralmente acontecem quando o correspondente trabalha com grandes bancos como Banco do Brasil, Caixa Econômica, Bradesco, Itaú, Santander, etc. Pois esses bancos oferecem a possibilidade do correspondente trabalhar com várias linhas de produtos e tem processos bastante rigorosos de controle de qualidade.

- **Multibancos:** Enquanto isso existem bancos que não exigem exclusividade, nesse caso o correspondente pode atuar com várias instituições simultaneamente e direcionar os contratos para cada banco de acordo com a estratégia da empresa ou regras do roteiro. Aqui podemos citar o banco BMG, PAN, BGN, Safra, Daycoval, Olé, etc...

## INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**Mas é importante se atentar a um detalhe,** existem situações nas quais os bancos podem fazer parte da mesma rede como o BMC e o Bradesco, o Olé e o Santander, nessas situações o banco não permite que essas instituições façam operações entre elas, por exemplo eu não posso tirar um contrato do Santander e enviar para o Olé e vice versa, é importante conferir essas questões em detalhes no roteiro de cada banco.

*Além disso, se o cliente tiver um contrato em algum banco que você não possa atuar, a única maneira de trabalhar esse contrato é transferindo o mesmo para algum dos bancos que você trabalha **através do processo de portabilidade.***

## ATENDIDOS E NÃO ATENDIDOS

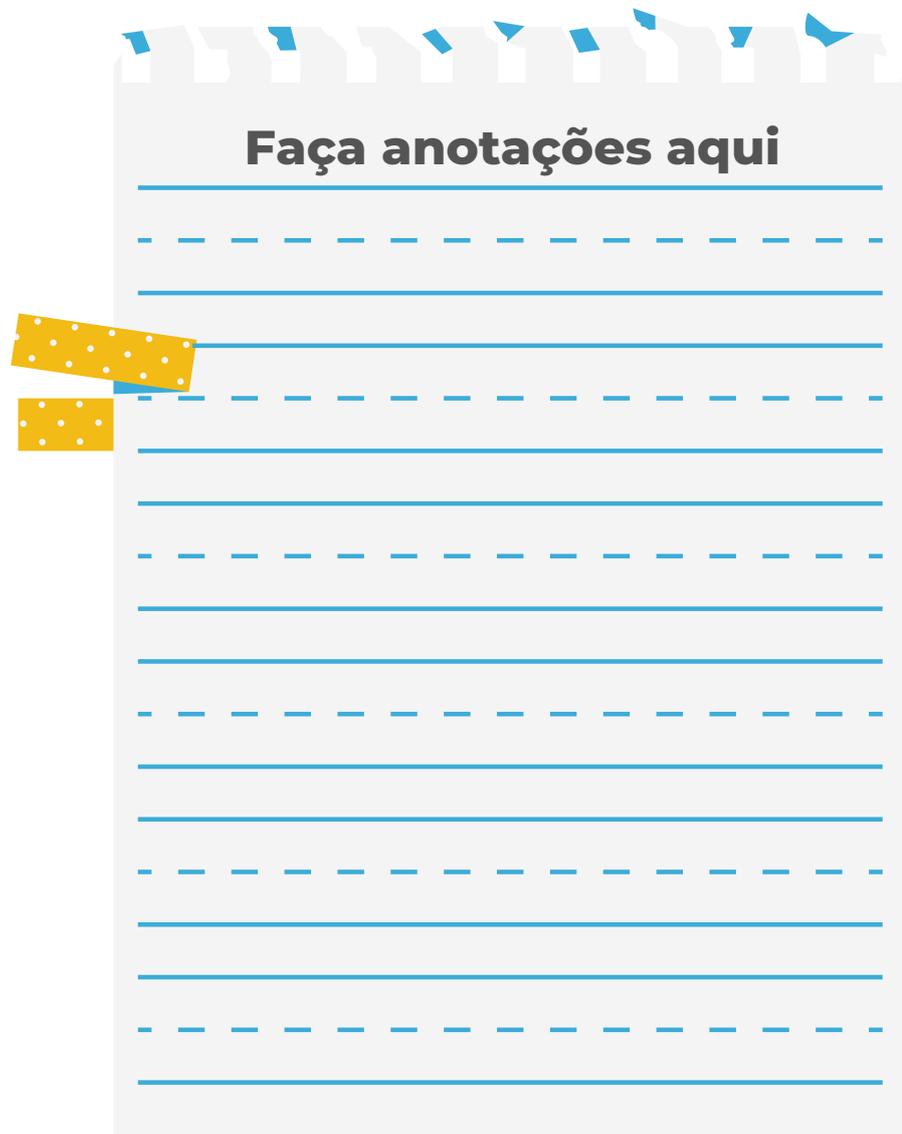
Cada convênio pode ter regras específicas em relação a clientes atendidos ou não, mas de maneira geral existem alguns fatores externos aos convênios que podem fazer com que o cliente seja atendido ou não, um desses fatores é a consulta ao SPC/Serasa.

Uma das principais características do consignado é o fato de que os bancos não costumam analisar se o cliente está negativado para oferecer o crédito, já que os bancos têm a segurança de que irão receber o valor através do RH, mas se o cliente for de um convênio privado existe o risco de que ele seja demitido e nessas condições o banco pode fazer análises mais criteriosas.

Além disso existem situações nas quais o próprio banco não tem o interesse em fazer negócios com algum cliente específico, isso pode acontecer se o cliente tiver alguma pendência naquela instituição ou um histórico de mal pagador, podendo ter um rating baixo ou restrição interna. Nesses casos, o banco pode cancelar a operação automaticamente após a digitação.

## ATENDIDOS E NÃO ATENDIDOS

Caso a sua empresa trabalhe com exclusividade não será possível atender um cliente que foi barrado em algum desses casos, mas se você trabalha com multibancos é recomendável que você tente fazer a operação em outras instituições, pois é provável que seja aprovado.



## ROTEIRO OPERACIONAL

**Dominar o Roteiro Operacional** é outro fator essencial para ter sucesso com a suas operações, pois ele pode nos ajudar a definir estratégias para vender mais e também nos mostra para onde devemos direcionar nossas propostas para reduzir a taxa de cancelamento por erro operacional.

*Confira agora os pontos mais importantes que você deve analisar no roteiro de cada banco:*

**ANALFABETOS:** Caso você atenda algum cliente analfabeto é no roteiro que você vai descobrir se o banco atende esse perfil de cliente e como é a maneira correta de colher a assinatura do mesmo. É importante ter muita atenção nesse caso, pois geralmente é necessário colher a assinatura do cliente e de algum parente de 1º grau. E caso você colha errado a assinatura, o cliente terá o desgaste de voltar na empresa para assinar novamente. Por isso, o ideal é colher a assinatura em pelo menos dois bancos, pois caso ocorra algum problema em um banco você terá outra opção para digitar.



**Nº DE CONTRATOS:** No roteiro também é possível verificar qual é o número máximo de contratos que o convênio permite, pois existem situações nas quais o convênio permite que o cliente tenha um número específico de contratos de empréstimos, isso quer dizer que se o cliente atingir o número máximo de contratos permitidos, o contrato não será aprovado pelo convênio e nesse caso a única alternativa para liberar o recurso é fazendo uma unificação ou agregação.

**PARCELA MÍNIMA:** Alguns bancos definem também qual é a parcela mínima permitida por contrato. Isso quer dizer, que se a parcela mínima do banco for R\$15,00 e o cliente tiver R\$10,00 de margem, aquele banco não irá permitir que seja feito um contrato novo com essa margem disponível.

Mas é importante sempre verificar essas regras, pois quando o convênio tem algum tipo de aumento de salário os bancos tendem a reduzir o valor da parcela mínima para enquadrar a margem que será liberada após o aumento.

## ROTEIRO OPERACIONAL

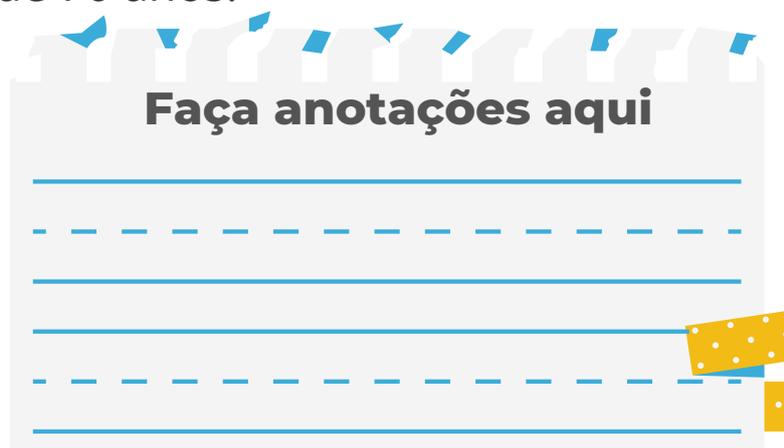
**VALOR LIBERADO:** No roteiro você também pode verificar qual é o valor mínimo liberado por operação, ou seja alguns bancos definem que nos contratos novos o no refinanciamento o valor liberado deve ser no mínimo X, assim como podem definir que numa operação de refinanciamento da portabilidade o valor mínimo liberado seja 5% do valor total do contrato, e caso o valor liberado na proposta seja menor do que o definido pelo banco a proposta será automaticamente cancelada.

**DOCUMENTOS:** Cada banco pode ter regras específicas em relação aos documentos obrigatórios e permitidos para cada contrato e você pode conferir esses dados no roteiro. Por exemplo, alguns bancos podem aceitar a carteira de trabalho como documento de identificação e outros não, alguns podem aceitar a CNH vencida como documento e outros não, além disso você também poderá conferir as regras em relação ao comprovante de endereço.



## ROTEIRO OPERACIONAL

**- IDADE:** Sabemos que os bancos permitem o crédito consignado em prazos longos e valores altos pois eles têm maior garantia, mas é importante destacar que conforme o cliente vai ficando mais velho, maior é o risco de falecimento e por isso os bancos começam a definir regras mais rígidas para aprovação. No roteiro operacional é possível conferir quais são os limites de idade, ou seja, até qual idade o banco permite que o cliente faça novas contratações e essas regras podem estabelecer a idade máxima no ato da assinatura ou a idade máxima ao término do contrato. Além disso, alguns bancos podem até atender idades mais avançadas, mas definir regras em relação ao valor liberado ou prazo do contrato. Esse tipo de regra dificulta a oferta de portabilidade ou refinanciamento, por isso é sempre bom ficar bem atento ao banco escolhido se o cliente tiver mais de 70 anos.



**- VALOR MÁXIMO:** Se você trabalha com convênios de ticket médio à alto é necessário ter atenção também ao valor máximo de contratos permitidos por CPF em cada banco, pois alguns bancos determinam que se o cliente tiver mais de R \$250.000,00 de contratos naquela instituição, não será possível liberar o contrato. Nesse caso, a única alternativa é liberar em outro banco, caso tenha essa possibilidade.

**MARGEM DE SEGURANÇA:** O convênio geralmente determina a margem máxima, porém o banco pode fazer análises internas e definir uma margem menor para minimizar os riscos no momento da averbação. Por isso é necessário verificar se o banco trabalha com a margem de segurança, ou seja se você pode fazer o cálculo de margem normalmente ou se será necessário retirar um valor específico ou um percentual por segurança antes de digitar a proposta.

**- PORTABILIDADE:** Se você pretende fazer uma portabilidade é bom verificar no roteiro quais são as regras referentes a esse produto, pois alguns bancos ou promotoras podem fazer acordos entre si e definir número mínimo de parcelas pagas para portar ou determinar que um banco não porta o outro e nesse caso não será possível finalizar a operação.

### VÍNCULO EMPREGATÍCIO OU TIPO DE

**BENEFÍCIO:** As características do consignado geram mais segurança para o banco caso o cliente tenha um cargo de mais estabilidade. Por isso, é importante ficar atento, pois caso algum cliente trabalhe para algum órgão público, mas não possua um cargo de estabilidade é muito provável que o banco não atenda aquele cliente, isso pode acontecer se o cliente for temporário, comissionado ou celetista por exemplo. Portanto é muito importante conferir se o cargo do cliente é elegível à contratação no roteiro.

## DOCUMENTAÇÃO

Alguns documentos são necessários no momento de finalizar o contrato e podem mudar de acordo com o tipo de contratação, físico ou digital. Por isso, iremos apresentar os documentos necessários de maneira geral e recomendo que você analise em detalhes no roteiro operacional o que o banco realmente exige em cada situação.

É importante deixar claro também que os documentos são essenciais para o sucesso da operação, por isso tenha muita atenção a qualidade, ou seja, se o cliente foi até a loja, faça o scanner do documento ao invés de fazer apenas uma cópia, pois dessa forma você terá a imagem com mais qualidade caso o banco solicite anexo.

Se você precisar tirar a foto do documento, coloque o documento num fundo branco, tenha muita atenção para que a foto tenha foco e que seja possível ler todas as informações, retire o documento da capinha de plástico (se houver) e se certifique de que a foto está registrando o documento inteiro com todas as bordas, caso contrário o banco pode negar esse documento.



Se você solicitar a foto para o cliente, tenha certeza de que explicou em detalhes o jeito certo de tirar a foto, se possível grave um vídeo mostrando como fazer. Caso o cliente envie uma foto que não siga os padrões, solicite uma nova foto logo em seguida, pois existe a probabilidade do banco negar o documento e vai levar mais tempo até solicitar a foto e enviar novamente para o banco.

## • DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

RG – o banco geralmente pede um documento atual e em bom estado, por isso caso o RG do cliente seja muito antigo e esteja muito desgastado verifique se ele possui outro documento mais atual.

CNH – Verifique sempre a data de validade da CNH, pois nem todos os bancos aceitam esse documento se ele estiver vencido.

OUTROS – Alguns clientes podem apresentar documentos diferentes como por exemplo o RNE que é um tipo de RG para estrangeiros ou até mesmo carteirinha profissional como OAB. Os bancos geralmente aceitam esses documentos como válidos, mas em caso de dúvidas confira no roteiro ou solicite outro documento por precaução.

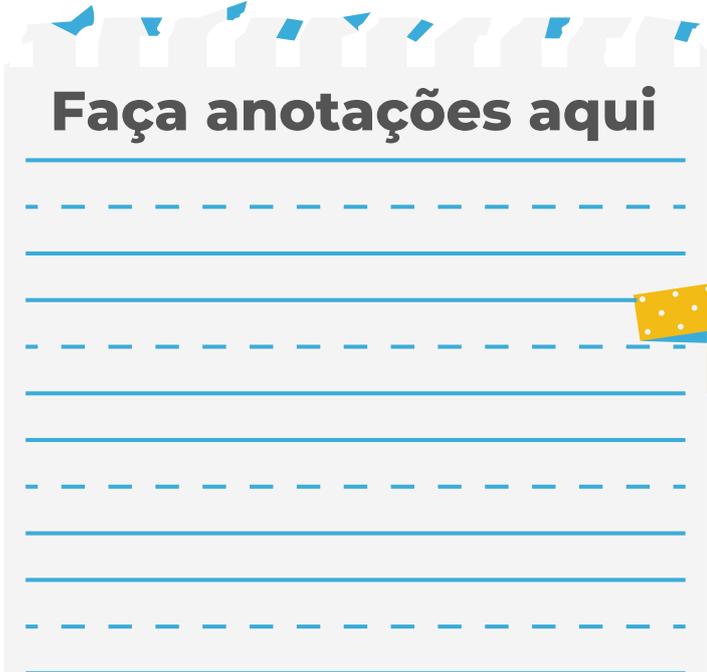
## DOCUMENTAÇÃO

CPF - É muito importante ter algum documento que apresente o CPF, por isso se for CNH não precisa se preocupar, mas se for o RG verifique se consta o número do CPF.

Caso não possua, você pode solicitar um documento que conste o nº do CPF ou imprimir o comprovante de situação cadastral no site da receita federal.

P.S. também é importante destacar que grande parte dos bancos não atendem clientes que estão com o CPF irregular na Receita Federal e esse pode ser um motivo para que o contrato seja cancelado. Nesse caso é necessário que o cliente identifique o motivo e busque regularizar a situação.

**Faça anotações aqui**



## • COMPROVANTE DE ENDEREÇO

Esse é um documento que o banco geralmente exige na venda física, portanto no momento da negociação solicite que o cliente leve ou envie um comprovante de endereço que esteja no nome dele, caso o cliente não possua alguns bancos podem acatar comprovantes em nome de terceiros desde que seja comprovado um parentesco de primeiro grau com o titular.

É importante destacar também que o comprovante deve ser uma conta de consumo, água, luz, telefone ou cartão de crédito, com até 90 dias desde o vencimento.

Caso o cliente não possua meios de comprovar, alguns bancos aceitam uma declaração de residência como comprovante. Cada banco possui um modelo próprio, por isso é necessário solicitar esse documento junto a instituição.

## • CONTRACHEQUE / EXTRATO

Em alguns convênios é possível que seja necessário anexar também o extrato ou contracheque para garantir a aprovação da proposta, por isso lembre-se de verificar essa questão e solicite ao cliente caso seja necessário.

Lembrando que a maioria dos convênios tem um sistema no qual o cliente pode ter acesso a esse documento e nesse caso ele pode te enviar ou te passar o login para que você faça o download.



## TIPOS DE CONTRATOS

Atualmente os contratos de crédito consignado podem ser adquiridos por meio físico ou de maneira digital. Em geral o contrato físico é a modalidade na qual o cliente precisa assinar pessoalmente as vias do contrato, enquanto o no contrato digital o cliente assina por meio eletrônico, porém cada um desses formatos exige processos diferentes, fique atento aos pontos de destaque apresentados abaixo.

1

### **FÍSICO:**

Quando utilizamos o meio físico para contratação é necessário colher a assinatura nos formulários disponibilizados pelos bancos que podem ser blocados ou impressos.

- **BLOCADOS:**

São as vias do contrato que solicitamos ao banco ou ao gerente comercial para colher as assinaturas, esses contratos vêm com os dados do cliente em branco que você pode preencher a mão ou fazer uma pré impressão das informações direto no site do banco, depende do processo de formalização que o banco exige.

O ponto positivo de utilizar esse meio é que como o contrato é em branco, caso ocorra algum erro e seja necessário digitar a proposta novamente, você poderá utilizar o mesmo contrato na formalização.

- **IMPRESSOS:**

Alguns bancos permitem a assinatura na proposta impressa, nesse caso você precisa digitar a proposta, imprimir e depois entregar para o cliente assinar. Esse modelo confere mais segurança para o cliente na contratação, mas se houver algum erro na digitação do contrato e a proposta for cancelada, será necessário digitar uma nova proposta e fazer uma nova impressão e colher a assinatura novamente, gerando desgaste para o cliente.

## TIPOS DE CONTRATOS

Outro ponto de atenção quando o assunto são os contatos físicos, é verificar se a via do contrato está vigente, pois existem situações nas quais os bancos atualizam os formulários e o anterior perde a validade, por isso se você estiver colhendo a assinatura de um banco que você não trabalha com frequência, verifique se houve alguma alteração nas vias solicitadas pelo bancos.

Além disso, outra forma de se prevenir de erros operacionais é colher mais de uma assinatura, por isso se você precisar se deslocar até o cliente, se certifique de pegar a assinatura em duas vias, para ter uma alternativa caso ocorra algum problema. Dependendo do caso, veja se é possível inclusive colher a assinatura em bancos diferentes pois se não der certo em um, pode ser aprovado em outro banco.

Não fique com receio do cliente questionar essas questões, pois no momento da assinatura o que o cliente mais precisa é da garantia de que o recurso vai cair rapidamente, por isso quanto maior a sua atenção para prevenir as falhas, maior a probabilidade do contrato ser efetivado.

## 2

### DIGITAL:

Quando o assunto é a formalização digital é importante deixar claro que cada banco tem um processo diferente de formalização, que inclusive está sempre passando por melhorias, por isso a melhor maneira de saber qual é o processo de cada banco é solicitando junto ao banco ou a promotora os manuais de formalização digital, porém existem alguns pontos em comum nessas instituições e é sobre esses detalhes que iremos falar agora:

- **TELEFONE:** O telefone é uma das principais informações que exigem atenção, por que geralmente a formalização é feita pelo whatsapp ou SMS, por isso o telefone precisa ser do cliente ou de algum parente próximo, pois o banco não permite a digitação se o mesmo número de telefone já foi cadastrado para outro cliente. Além disso, o banco também pode cancelar a operação se o DDD do telefone for diferente do DDD na cidade do cliente.

## TIPOS DE CONTRATOS

- **DOCUMENTOS:** Em relação aos documentos, alguns bancos permitem que o correspondente anexe os documentos diretamente no sistema, enquanto outros solicitam que os documentos sejam enviados pelo cliente através do aplicativo do banco ou no chat do whatsapp, nesse caso é importante auxiliar o cliente explicando em detalhes qual é a maneira correta de enviar o documento, para reduzir o desgaste e não correr o risco do cliente desistir do processo.
- **FOTO:** Outro meio de comprovar autenticidade da assinatura eletrônica, é incluindo uma selfie do cliente na formalização. Alguns bancos permitem que o correspondente anexe uma foto estática e outros só permitem a inclusão da selfie pelo aplicativo ou whatsapp, nesse caso é importante que a imagem tenha boa qualidade, por isso não é permitido utilizar fotos de whatsapp, facebook ou fotos cortadas. Além disso, o cliente precisa estar em um local bem iluminado, sem óculos ou boné.

P.S. é muito importante ter um processo na empresa para fazer o armazenamento dos documentos e vias do contrato utilizados na contratação, pois caso o cliente faça alguma reclamação alegando desconhecer a contratação será necessário enviar os documentos comprobatórios para o banco.

1

## **SEGURO PRESTAMISTA:**

O crédito consignado não é vinculado a necessidade de contratação de nenhum outro produto para que seja aprovado, já que o banco tem a segurança de que o cliente irá pagar, mas existem dois fatores que não podemos controlar, o risco de falecimento e o risco de demissão, por isso, existe o seguro prestamista, é um seguro que garante a quitação do contrato caso ocorra alguma eventualidade que impeça o pagamento das parcelas, como falecimento ou demissão por exemplo.

Caso ocorra alguma eventualidade que interrompa os descontos e o cliente não possua seguro o banco pode cobrar o valor empréstimo do cliente ou dos familiares em caso de falecimento.

2

## **ANALFABETOS:**

Os bancos atendem clientes analfabetos, porém até o momento só é permitida a contratação para esse público através da modalidade física, caso seja necessário atender um cliente com esse perfil é muito importante analisar no roteiro operacional quais são as regras exigidas pelo banco para atender esse cliente.

## DESVENDANDO OS CONVÊNIOS - INSS

Como você já sabe, o crédito consignado é um produto que deve ser obrigatoriamente vinculado a um convênio, que são empresas públicas ou privadas.

Os convênios mais explorados atualmente são os convênios públicos e o INSS, por isso neste módulo iremos apresentar as particularidades do convênio do INSS, SIAPE, Exército e Marinha.

Além desses convênios, também é possível atuar com governos, prefeituras, universidades públicas e convênios privados, porém é necessário entender os fluxos internos referente às regras, margem e averbação junto a esses convênios para ter sucesso nas suas operações.



## INSS

Muitos correspondentes são focados em atuar com exclusividade neste convênio, por esse motivo ele é um dos maiores do país, mas apesar de ser bastante explorado ainda têm grande potencial, pois todos os meses temos uma série de novos aposentados no país, por isso o público está sempre se renovando.

Além disso é **um dos convênios mais fáceis de se trabalhar** devido a facilidade para conseguir informações referente a margem do cliente através da validação da IN100 junto aos bancos. O ponto negativo atualmente é a lentidão no processo de averbação, mas existe a expectativa de que logo essa questão seja solucionada.

## INSS (REGRAS BÁSICAS)

Todos os convênios possuem regras básicas, em relação ao prazo, percentual de margem permitido, número de contratos, entre outros.

Confira abaixo as principais regras do convênio INSS

**1**

### **TAXA MÁXIMA: 1,80**

O convênio determina a taxa máxima para contratação de operações, isso quer dizer que os bancos não poderão aplicar uma taxa de juros superior à taxa definida, mas é possível encontrar clientes que possuem contratos com taxas superiores, isso ocorre no caso do cliente ter feito a contratação num momento no qual a taxa máxima era maior.

**2**

### **PRAZO: 84x**

Também é definido um prazo máximo para contratação das operações, isso quer dizer que não é possível fazer nenhum contrato com prazo superior ao prazo definido.

**3**

### **MARGEM: 30%**

Esse é o percentual do salário que podemos utilizar no INSS para fazer o cálculo da margem disponível, portanto o convênio não irá aprovar o empréstimo se o valor da parcela for superior ao valor da margem máxima definida.

### 4

#### **PAGAMENTO: Conta Corrente onde o cliente recebe o benefício**

Um dos fatores que geram segurança para o cliente, é liberar o recurso na mesma conta onde o convênio deposita o salário. No caso do INSS é obrigatório que o valor seja liberado nesta conta, caso contrário, o convênio não irá averbar e o motivo da recusa será (Conta Corrente do favorecido inválida).

Em alguns bancos será possível ajustar apenas os dados bancários e enviar para averbação novamente, já em outros o contrato será cancelado e a proposta deverá ser digitada outra vez. Por isso, é muito importante ter bastante atenção nesse ponto.

É importante verificar também se o formato de recebimento é pela conta corrente ou por cartão magnético, caso o cliente receba por cartão magnético, não será possível finalizar o depósito, pois, contas desse tipo permitem apenas o depósito do salário. Portanto, quando o banco enviar o recurso o pagamento será devolvido. Apenas nesse caso, o convênio irá aprovar a liberação em outra conta corrente, desde que a conta seja em nome do cliente.

4

### **PAGAMENTO: Conta Corrente onde o cliente recebe o benefício**

Um dos fatores que geram segurança para o cliente, é liberar o recurso na mesma conta onde o convênio deposita o salário. No caso do INSS é obrigatório que o valor seja liberado nesta conta, caso contrário, o convênio não irá averbar e o motivo da recusa será (Conta Corrente do favorecido inválida).

Em alguns bancos será possível ajustar apenas os dados bancários e enviar para averbação novamente, já em outros o contrato será cancelado e a proposta deverá ser digitada outra vez. Por isso, é muito importante ter bastante atenção nesse ponto.

É importante verificar também se o formato de recebimento é pela conta corrente ou por cartão magnético, caso o cliente receba por cartão magnético, não será possível finalizar o depósito, pois, contas desse tipo permitem apenas o depósito do salário. Portanto, quando o banco enviar o recurso o pagamento será devolvido. Apenas nesse caso, o convênio irá aprovar a liberação em outra conta corrente, desde que a conta seja em nome do cliente.

5

### **NÚMERO DE CONTRATOS: 9 linhas**

O convênio determina um número máximo de contratos por benefício. Portanto, se o cliente já tiver mais de 9 contratos de consignado, não será possível fazer um contrato novo mesmo que o cliente possua margem disponível, pois o convênio irá negar alegando que o número máximo de contratos foi atingido. Nesse caso, as únicas maneiras de liberar um novo contrato é fazendo agregação de margem no refinanciamento ou unificação de parcelas para liberar alguma linha adicional.

Lembrando que a linha referente ao cartão consignado não entra nessa lista, portanto o cliente pode ter até 9 contratos e mais o cartão.

6

### **AVERBAÇÃO: DATAPREV**

O processo da averbação, na qual o convênio inclui o desconto da parcela no holerite, é feito pelo DATAPREV no convênio do INSS. Atualmente, o processo de averbação é feito por meio de troca de arquivos. Por esse motivo, o prazo para pagamento de contrato novo pode ser de até 5 dias úteis. Porém, o DATAPREV tem investido na modernização de seu sistema e existe a possibilidade de que em breve a averbação seja online, fazendo com que os contratos possam ser aprovados no mesmo dia.

## INSS (AUMENTO 5%)

Em 2020 o mundo parou e vivemos uma pandemia. Para minimizar alguns impactos da crise, o governo ajustou algumas regras no crédito consignado INSS para incentivar o uso do crédito e a movimentação financeira no país.

Uma das medidas que entraram em pauta, foi a possibilidade de ajustar a margem consignável do INSS de 30% para 35%, mas para aplicar essa mudança seria necessário fazer um ajuste na Lei e portanto deveria ser aprovado pela Câmara dos Deputados, pelos senadores e pelo presidente.

Para agilizar esse processo foi criada uma Medida Provisória, determinando o aumento da margem para 35% até o dia 31 de dezembro de 2020. Enquanto isso, o projeto seguirá para votação que determinará se esse ajuste da margem se tornará lei ou não.

## INSS (AUMENTO 5%)

A margem ficou disponível nos três últimos meses de 2020 e o processo de votação do projeto ainda está em andamento, porém em 2021 a margem voltou a ser 30%. Por isso, todos os clientes que contrataram o crédito consignado utilizando o aumento que foi liberado no final de 2020, ficaram com a margem negativa e, portanto, não poderão fazer contratos. A única maneira de atender novamente esses clientes será fazendo redução de parcela para reenquadrar os clientes dentro da margem de 30%.

Mas se o projeto for votado até março e se converter em Lei, os clientes que contrataram o aumento poderão voltar a contratar o crédito consignado normalmente. Seguimos aguardando atualizações sobre esse caso e assim que houver alguma novidade iremos atualizar esse material.



## INSS (MEU INSS)

Os grandes convênios geralmente possuem sistemas nos quais o cliente pode ter acesso às informações da instituição pagadora. No caso do INSS o sistema se chama MEU INSS

*Clique no botão abaixo para ser direcionado.*

[\*\*ACESSE MEU INSS\*\*](#)

Nele o cliente pode conferir o extrato de pagamento do benefício e fazer solicitações ao órgão. Além disso, nesse sistema também tem alguns campos relacionados às consignações, portanto é possível verificar os contratos ativos e o valor da margem disponível para empréstimos.

Para que você possa dominar o sistema do MEU INSS **clique aqui** e confira uma aula completa mostrando na prática como se cadastrar no sistema, como fazer o reset de senha, verificar o extrato e fazer o desbloqueio para empréstimos.



## INSS (PARCELA OCULTA)

É possível que em algum momento você faça o cálculo da margem utilizando como base o holerite do cliente e ao digitar a proposta o convênio pode retornar dizendo que a margem consignável está excedida. Isso pode acontecer, porque existem situações nas quais o cliente tem uma parcela oculta, ou seja, a parcela utiliza um percentual de margem, mas não aparece no holerite, gerando essa confusão. Nesse caso, é necessário verificar no extrato do portal MEU INSS, qual é o valor de margem real.

Geralmente o banco que trabalha com parcela oculta é o Bradesco, mas atualmente não é muito comum encontrar casos como esses. Isso acontece, porque quando o INSS se responsabiliza por fazer esse desconto, eles cobram um valor por cada parcela e quando o banco faz a parcela oculta, a responsabilidade do desconto é do banco. Dessa forma, o banco não precisa pagar essa taxa de processamento.

## INSS (AUMENTO SALÁRIO)

Alguns clientes podem utilizar totalmente a margem disponível. Nesse caso, não é possível fazer um contrato novo para esse cliente, mas isso não quer dizer que nunca mais poderemos atendê-lo, porque no INSS todo início de ano os clientes possuem reajuste salarial. Esse aumento de salário irá gerar um % de margem complementar que poderemos utilizar para liberar um novo empréstimo.

O principal detalhe que você deve se atentar em relação ao aumento, é que geralmente o % de aumento é diferente para quem recebe um salário mínimo e para quem recebe acima do mínimo, por isso, cada perfil de cliente exige um cálculo diferente. Confira o exemplo abaixo:

1

### **SALÁRIO MÍNIMO:**

Se o salário mínimo fosse R \$1.000,00 e o % de aumento fosse de 5%, o salário aumentaria R \$50,00 e se tornaria R \$1.050,00.

Para saber o valor da margem complementar, é necessário retirar o percentual de margem consignável do valor do aumento, ou seja se a margem é 30%, é necessário calcular quanto é 30% de R\$ 50,00, resultando em R\$ 15,00, isso quer dizer que a margem do aumento para quem recebe um salário mínimo será de R\$ 15,00.

2

### ACIMA DO MÍNIMO:

Se um cliente recebe R\$ 3.000,00 e o aumento para quem recebe acima do mínimo for 4% o salário teria um aumento de R\$ 120,00 e se tornaria R\$ 3.120,00, nesse exemplo precisamos calcular 30% de 120,00, resultando em R\$ 36,00 de margem complementar.

Mas é importante ter muita atenção porque geralmente quem recebe acima de R\$ 2.000,00 pode ter o desconto de imposto de renda e a alíquota pode mudar de acordo com a faixa de salário e também tem redução de acordo com o número de dependentes e além disso o desconto de imposto pode mudar de faixa dependendo do valor do aumento causando reajuste no % de imposto.

Devido a todas essas variáveis fica difícil te apresentar uma tabela que vai te dar 100% de garantia de que o cálculo estará correto, por esse motivo uma forma de fazer um cálculo aproximado é subtraindo o valor do salário pelo valor do imposto e aplicar o % de aumento sobre o resultado dessa subtração.

Além disso é importante destacar que clientes que recebem aposentadoria por invalidez ou que possuem mais de 65 anos são isentos do desconto de imposto de renda.

## INSS (ATENDE E NÃO ATENDE)

Nem todos os clientes que possuem um benefício do INSS podem contratar o crédito consignado, por isso temos uma relação de benefícios consignáveis e não consignáveis, **[clique aqui](#)** para ter acesso a essa lista.

Em geral os clientes que possuem benefício vitalício como aposentadoria e ou pensão por morte, podem contratar normalmente, mas é importante salientar que clientes que recebam pensão e possuam menos de 44 anos, não terão o benefício vitalício. Existe uma tabela que mostra a duração desse benefício:

Idade do dependente na data de óbito	Duração máxima do benefício
Menos de 21 anos	03 anos
Entre 21 e 26 anos	06 anos
Entre 27 e 30 anos	10 anos
Entre 30 e 40 anos	15 anos
Entre 41 e 43 anos	20 anos
A partir de 44 anos	Vitalício

## INSS (ATENDE E NÃO ATENDE)

Portanto, alguns bancos até atendem clientes que possuem pensão com menos de 44 anos, mas podem definir um prazo menor de contratação, já que o benefício será interrompido em algum momento.

Outro benefício que exige atenção, é a aposentadoria por invalidez, pois ela só se torna vitalícia depois dos 60 anos, porque antes dessa idade, o cliente pode se recuperar e voltar a trabalhar. Por esse motivo, a maioria dos bancos só atendem esse benefício, quando o cliente têm mais de 60 anos ou definem regras específicas para atender clientes com idade inferior. Nesse caso, é importante verificar as regras em detalhes no roteiro operacional de cada banco.

Já os beneficiários que possuem benefícios provisórios como amparo, auxílio e salário maternidade, não podem contratar o crédito consignado em nenhuma situação e constam na lista de benefícios não consignáveis.

Além disso, em alguns casos o benefício pode estar cessado. Isso acontece quando o benefício é interrompido ou quando o cliente falece.

## INSS (ATENÇÃO)

**Existem outras situações nas quais é preciso ter atenção para que o contrato seja aprovado.**

**1**

**PROCURAÇÃO:** Existem situações nas quais um parente próximo pode ter uma procuração em nome do cliente, ou seja, o procurador responde legalmente por esse cliente. Nesse caso, o banco não aceitaria uma proposta assinada por outra pessoa. Uma alternativa pode ser fazer o contrato por meio da venda digital.

**2**

**INCAPACITADO DE ASSINAR:** Se o cliente tem o RG com a assinatura, mas por algum motivo não consegue assinar, não será possível fazer a contratação na modalidade de contrato físico, por isso o melhor caminho é fazer o contrato através da venda digital.

**3**

**REPRESENTANTE LEGAL:** Nesse caso o cliente possui um parente que responde por ele junto ao INSS e nessa situação o convênio só irá averbar a proposta se houver uma autorização judicial e se o banco autorizar a contratação nesse formato.

## INSS (MACIÇA)

O DATAPREV faz a averbação dos contratos por meio de troca de arquivos, porém existe um período do mês no qual eles precisam gerar o detalhamento de todos os beneficiários para realizar o pagamento no mês seguinte. Chamamos esse período de maciça e esses dados são relevantes para nós, porque quando o INSS está na maciça, eles interrompem as averbações. Por isso, se você digitar uma proposta e ela for enviada para averbação durante esse período, ela só será averbada depois que a maciça terminar.

Confira abaixo o calendário da maciça para saber quais serão os dias nos quais as averbações serão interrompidas.

INSS - MACIÇA 2021			
Informamos as datas da maciça de 2021			
MÊS	VIRADA DA RÉGUA	INÍCIO	PREVISÃO DE TÉRMINO
Janeiro	5	12	18
Fevereiro	2	9	15
Março	2	9	15
Abril	5	13	19
Maio	4	11	17
Junho	2	8	14
Julho	2	13	19
Agosto	3	10	16
Setembro	2	7	13
Outubro	4	12	18
Novembro	3	9	15
Dezembro	2	7	13

\*Datas sujeitas a alterações pela Dataprev.



## INSS (IN100)

Essa é uma instrução normativa que foi criada para regulamentar a oferta do crédito consignado para o convênio do INSS, [clique aqui](#) para conferir essa regra na íntegra

Mas de maneira geral a IN100 regulamenta os seguintes pontos:

1

**ENTRANTES:** Chamamos de entrantes todos aqueles que acabaram de receber a concessão do benefício. A regra define que esses clientes ficarão com o benefício bloqueado para contratar o consignado por até 90 dias depois da data de início do benefício. Portanto, um cliente que se aposentar em janeiro só poderá contratar o crédito a partir de abril.

Além disso, também existe uma regra que diz que esses clientes só poderão receber ofertas de crédito consignado após 180 dias da data da concessão do benefício

2

**AUTORIZAÇÕES:** A IN100 regulamentou a autorização eletrônica para contratação de crédito, possibilitando a oferta do consignado pela modalidade digital.

Além de disponibilizar a pré autorização da IN100, um processo que podemos fazer dentro do sistema do banco para conferir a margem real do cliente antes da digitação. Cada banco tem um processo de consulta e é necessário verificar nos manuais quais são os processos para cada banco.

3

**CARTÃO DE CRÉDITO:** A normativa também regulamenta a oferta do cartão de crédito, definindo as informações necessárias nas vias dos contratos e a obrigatoriedade de incluir um termo de consentimento no momento da contratação.

4

**QUITAÇÃO:** O cliente que solicitar a quitação antecipada, deve receber o boleto em até 5 dias úteis após a solicitação e depois do pagamento o contrato deve ser desaverbado em até 5 dias úteis.

5

**RECLAMAÇÕES:** O beneficiário que se sentir prejudicado por operações irregulares, inexistentes ou que identificar descumprimento do contrato por parte da instituição financeira, poderá registrar uma reclamação na OGPS, que irá notificar a IF e o DATAPREV, para avaliar a procedência da reclamação.

# DESVENDANDO OS CONVÊNIOS-SIAPE

Dentre os convênios públicos o SIAPE é o que mais se destaca, por isso que geralmente quando um correspondente deseja abordar outro convênio além do INSS opta por trabalhar com o servidor federal civil devido ao ticket médio das operações serem alto neste convênio.

Confira agora qual é o processo que deve ser seguido para atuar neste convênio.

## SIAPE (PONTOS IMPORTANTES)

- Prazo máximo: 96x;
- Ticket médio: R\$30.000,00;
- Limite de contratos: 9 contratos por banco
- Confira sempre as regras do roteiro operacional, dando uma atenção especial também a idade máxima, limite de crédito e valor máximo permitido por CPF em cada banco;
- Em caso de portabilidade, confira sempre a taxa de juros do contrato atual, para se certificar de se será possível concluir a operação.



## SIAPE (ANALISANDO O CLIENTE)

Quando se fala em servidores públicos existem dois pontos principais que devem ser analisados para garantir a aprovação da proposta:

### 1 PÚBLICO ATENDIDO

Dentro desse convênio você encontra uma série de cargos, mas nem todos são eleitos à contratação do crédito consignado por não se tratar de um cargo de estabilidade.

De maneira geral, os bancos atendem os ativos permanentes, pensionistas, aposentados e outras categorias específicas. Por isso, a recomendação é verificar no roteiro operacional se o banco atende ou não o perfil de cliente que você deseja trabalhar.

Veja onde verificar esse campo no holerite:

COMPROVANTE DE RENDIMENTOS - FOLHA NORMAL						
INSTITUTO FEDERAL DO TRIANGULO MINEIRO						
SIGLA DA UPAG REITORIA	UF MG	REG. JURIDICO EST	SITUAÇÃO FUNCIONAL ATIVO PERMANENTE	SIGLA DA UORG	UF MG	
NOME DO SERVIDOR	MAY. SIAPE			IDENT. UNICA		
CARGO/EMPREGO	CLASSE C	REF/PADRÃO/NIVEL 101		FUNÇÃO *** **		

## SIAPE (ANALISANDO O CLIENTE)

Confira abaixo a listagem de situações funcionais que você pode encontrar neste convênio:

<input type="radio"/>	Ativo Permanente
<input type="radio"/>	Ativo em Outro Órgão
<input type="radio"/>	Inativos/Aposentados
<input type="radio"/>	Cedido
<input type="radio"/>	Redistribuído
<input type="radio"/>	Excedem a Lotação
<input type="radio"/>	Instituídos Pensão
<input type="radio"/>	Aposentado TCU 733/94
<input type="radio"/>	Ativo Perm LEI 8878/94
<input type="radio"/>	CLT ANIST DEC Judicial
<input type="radio"/>	CLT ANS JUD Cedido
<input type="radio"/>	Reforma Corpo de
<input type="radio"/>	Bombeiros/ Policia Militar
<input type="radio"/>	e Civil
<input type="radio"/>	Anist. Público L10559
<input type="radio"/>	Anist. Público L10559
<input type="radio"/>	CLT Ans-Dec 6657/08
<input type="radio"/>	Cedido SUS Lei 8270
<input type="radio"/>	Beneficiário de Pensão e
<input type="radio"/>	Pensionistas
<input type="radio"/>	Requisitado
<input type="radio"/>	Nomeado Cargo Comis
<input type="radio"/>	Sem Vinculo
<input type="radio"/>	Tabelista (Esp/Emerg)
<input type="radio"/>	Natureza Especial
<input type="radio"/>	Ativo Transitório

<input type="radio"/>	Contrato Temporário
<input type="radio"/>	Em disponibilidade
<input type="radio"/>	Req. de Outros Orgãos
<input type="radio"/>	Req. Militar
<input type="radio"/>	Exerc Descent Carrei
<input type="radio"/>	Exercicio Provisório
<input type="radio"/>	Celetista
<input type="radio"/>	Celetista/ Empregado
<input type="radio"/>	CLT - Após Complemento
<input type="radio"/>	CLT - APS Dec. Judicial
<input type="radio"/>	Inst. OS Dec Jud
<input type="radio"/>	Emprego Público
<input type="radio"/>	Requisitado Militar
<input type="radio"/>	Ativo - Dec Judic
<input type="radio"/>	Aposentado-Dec Judic
<input type="radio"/>	Contrato Temporário
<input type="radio"/>	Colaborador PCCTAE
<input type="radio"/>	Colaborador ICT
<input type="radio"/>	Exec. 7º Art. 93 8112
<input type="radio"/>	Inst. Anist Publico
<input type="radio"/>	Inst. Anist Privado
<input type="radio"/>	Decisão Judicial
<input type="radio"/>	Exc. Indisciplina
<input type="radio"/>	Cont. Prof. Substituto
<input type="radio"/>	Estagiário
<input type="radio"/>	QE/MRE - Cedido

## 2 ORGÃO ATENDIDO

Outro ponto que precisa ser analisado no roteiro operacional é se o banco atende a UPAG (Unidade Pagadora) do servidor, que aparece em destaque no contracheque do clientes.

Mas é importante destacar que não é porque um banco não atende uma situação funcional ou UPAG específica, que outro banco não possa atender. Por isso, o melhor caminho para não perder nenhuma operação, é verificar nos roteiros de todos os bancos.

COMPROVANTE DE RENDIMENTOS - FOLHA NORMAL					
INSTITUTO FEDERAL DO TRIANGULO MINEIRO					
AG	UF	REG. JURIDICO	SITUAÇÃO FUNCIONAL	SIGLA DA UORG	
	MG	EST	ATIVO PERMANENTE		
			MAT. SIAPE	IDENT. UNICA	
		CLASSE	REF/PADRÃO/NIVEL	FUNÇÃO	
		C	101		

Faça anotações aqui

## SIAPE (ANALISANDO O CLIENTE)

Confira abaixo a listagem de situações funcionais que você pode encontrar neste convênio:

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> FUNDAÇÃO OSORIO	<input type="radio"/> MINIST. DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PUBLICA
<input type="radio"/> NUCLEBRAS EQUIPAMENTO PESADOS	<input type="radio"/> EMPRESA BRASILEIRA DE PESQ. AGROPECUARIA
<input type="radio"/> COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO	<input type="radio"/> FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL
<input type="radio"/> COMPANHIA DESENV. DO VALE SÃO FRANCISCO	<input type="radio"/> SERVIÇO FED. DE PROCESSAMENTO DE DADOS
<input type="radio"/> MINISTERIO DA PREVIDENCIA SOCIAL	<input type="radio"/> CENTRO FED. EDUC. TECNOL. DO R. G. DO NORTE
<input type="radio"/> SERVIÇO FED. DE PROCESSAMENTO DE DADOS	<input type="radio"/> UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIAS
<input type="radio"/> CEFET DE QUIMICA DE NILOPOLIS-RJ	<input type="radio"/> UNIVERDIDADE FEDERAL DO PARANA
<input type="radio"/> UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO	<input type="radio"/> UNIVERDADE FEDERAL DO RJ
<input type="radio"/> FUND. UNIV. FEZ. CIENC. SAUDADE DE POA	<input type="radio"/> UNIVERSIDADE FED. DO TRANGULO MINEIRO
<input type="radio"/> ESCOLA AGROTECNICA FEDERAL DO AMAPA	<input type="radio"/> CENTRO FED. DO TRIANGULO MINEIRO
<input type="radio"/> UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA	<input type="radio"/> CENTRO FED. DE EDUC TECNOL MINAS GERAIS
<input type="radio"/> FUNDAÇÃO NACIONAL DO INDIO	<input type="radio"/> FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASILIA
<input type="radio"/> DEFENSORIA PUBLICA DA UNIÃO	<input type="radio"/> FUNDAÇÃO UNIV. FEDERAL DE UBERLANDIA
<input type="radio"/> MINITESTERIO DO MEIO AMBIENTE	<input type="radio"/> UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE
<input type="radio"/> INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO	<input type="radio"/> FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPA
<input type="radio"/> GOVERNO DO EX- TERRITORIO DE RONDONIA	<input type="radio"/> FUNDAÇÃO JOAQUIM NABUCO
<input type="radio"/> MINISTERIO DO DESENVOLVIMENTO AGRARIO	<input type="radio"/> INSTITUTO FEDERAL BAIANO
<input type="radio"/> DEPTO. NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS	<input type="radio"/> INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO
<input type="radio"/> INSTITUTO DE PESUISA ECONOMICA APLICADA	<input type="radio"/> FUNDAÇÃO NACIONAL DO INDIO
<input type="radio"/> MINISTERIOR DA INFRASTRUTURA	<input type="radio"/> MINISTERIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES
<input type="radio"/> SUPERINTENNDENCIA DO DESENV. DO NORDESTE	<input type="radio"/> FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
<input type="radio"/> GOVERNO DO EX-TERRITORIO DE RONDONIA	<input type="radio"/> SUPERINTENDENCIA DO DESENV. DA AMAZONIA

# SIAPE (ENTENDENDO O CONTRACHEQUE)

Veja o que significa as outras informações que você irá encontrar no contracheque de um servidor.

A identificação no campo superior da via digital terá sempre as informações **“Comprovante de Rendimentos – Folha Normal”**. A folha normal refere-se a folha mensal. Em caso de férias, o contracheque será identificado como **“Comprovante de Rendimentos – Férias”**.

Outra particularidade do contracheque é o brasão, que serve também para legitimar sua validade.



COMPROVANTE DE RENDIMENTOS - FOLHA NORMAL										
SIGLA DA UPAG 1		UF 2	REG. JURIDICO 3		SITUAÇÃO FUNCIONAL 4			SIGLA DA UORG 5		UF 6
NOME DO SERVIDOR 7							MAT. SIAPE 8		IDENT. UNICA 9	
REGIÃO/EMPREGO 10			CLASSE 11			REF/PADRÃO/NÍVEL 12		FUNÇÃO 13		
PENDENTE S.F. 14		DEPENDENTE IR 15		A.T.S.(%) 16		CPF 17		MÊS/ANO PAGAMENTO 18		
CONTA PARA RECEBIMENTO DE SALÁRIO					CONTA PARA OUTRAS OPERAÇÕES					
NCO 19	AGÊNCIA 20	CONTA SALÁRIO 21			BANCO	AGÊNCIA	CONTA 22			
PARÂMETROS PARA PAGAMENTO DE APOSENTADORIA										
FUNDAMENTO LEGAL					GRUPO ***	CARGO ***	CLASSE *	REF/PAD/NIV ***		

## 1- Sigla da UPAG

Sigla da Unidade Pagadora (UPAG), que é classificada por unidade. É sempre identificada por UPAG/(estado).

Exemplo: UPAG/DF. Neste caso, a unidade pagadora é do Distrito Federal.

## 2 - UF

Estado a que pertence a unidade de lotação do Servidor Público Federal. A abreviação é sempre dada pelas duas primeiras letras da Unidade Federativa. Exemplo: DF (Distrito Federal).

## 3 - Regime Jurídico

Diz respeito ao regime trabalhista a que o Servidor está submetido. Essas nomenclaturas podem variar conforme a UPAG, mas geralmente são identificadas pelas siglas:

- EST: de Estatutário;
- CDT: de Contratado; E em alguns contracheques SIAPE, essa sigla, composta por três letras, pode identificar um regime específico.

## 4 - Situação funcional

Traz a referência da classificação do Servidor, naquele momento. Entre as classificações mais comuns estão:

- Estatutário (EST): Ativo Permanente, Aposentado, Nomeado em Cargo em Comissão, Cedido, Excedente à Lotação ou Exercício Provisório.
- Contratado (CDT): descrição dos cargos

A situação funcional também pode ser específica, dependendo do Órgão

## 5 - Sigla da UORG

Sigla da unidade de exercício do Servidor. Cada unidade pode ter uma sigla específica ou nome abreviado.

## 6 - UF

Estado a que pertence a unidade de lotação do Servidor. A abreviação é sempre dada pelas duas primeiras letras da Unidade Federativa.

Exemplo: PR (Paraná).

## 7 - Nome do Servidor

Traz o nome completo do Servidor (pode ser abreviado, mas não incompleto). Não são aceitos apelidos ou outras denominações.

## 8 - Matrícula SIAPE

É o número de registro do Servidor no Órgão. A numeração é composta por 7 dígitos e é esse número que devemos preencher no sistema do banco, no campo MATRÍCULA.

## 9 - Identificação Única

A Identificação Única é o número de registro do Servidor na Administração Pública. Diferente da matrícula SIAPE tem 9 dígitos.

## 10 - Cargo / Emprego

Identifica o cargo ocupado de acordo com o enquadramento no plano de cargos e salários da carreira. A descrição geralmente é completa, embora possa ser abreviada. Exemplo: Técnico em Comunicação Social.

# SIAPE (ENTENDENDO O CONTRACHEQUE)

## 11 - Classe

Posição do Servidor na estrutura da carreira. É dada sempre por uma letra (código). Exemplo: C.

## 12 - Referência / Padrão / Nível

Cita o nível de vencimento do Servidor conforme posição ocupada. A descrição é dada por números romanos.

Exemplo: III.

## 13 - Função

Especificação da função ocupada. Pode ser identificada por letras e números.

## 14 - Dependentes Salário Família

Número de dependentes cadastrados para recebimento do salário família. Se o Servidor não tiver dependentes o campo será preenchido com "00". Do contrário, o número de dependentes deve ser informado.

## 15 - Dependentes IR

Número de dependentes cadastrados para abatimento no IR (Imposto de Renda). Se o Servidor não tiver dependentes o campo será preenchido com "00".

## 16 - A.T.S (%)

Percentual averbado para percepção Adicional por Tempo de Serviço (anuênio). Se não tiver, o campo será preenchido com "00".

## **17 - CPF**

Cadastro de Pessoa Física no Ministério da Fazenda. A descrição é apenas numeral (sem hífen para separar o dígito verificador).

## **18 - Mês / Ano de pagamento**

Refere-se ao mês trabalhado. O pagamento do mês, corresponderá sempre ao mês anterior trabalhado. Exemplo: Abr / 2019.

## **19 - Banco**

Indicação do número / código do banco informado para crédito da remuneração. Geralmente esse número é composto por 3 dígitos.

## **20 - Agência**

Agência correspondente à conta corrente para crédito da remuneração. A identificação pode incluir o código verificador (dígito adicional).

## **21 - Conta salário**

Número da conta corrente informada para crédito da remuneração. Neste caso, essa conta é utilizada exclusivamente para este fim e deve estar em nome do Servidor.

## **22 - Conta para outras operações**

Alguns contracheques SIAPE podem conter esse campo adicional para identificação de banco, agência e conta corrente para uso em outras operações financeiras (diferente da conta destinada para o pagamento do salário).

# SIAPE (ENTENDENDO O CONTRACHEQUE)

TIPO	DISCRIMINAÇÃO	PRAZO	
RENDIMENTOS 23	VENCIMENTO BASICO		
	AUXILIO-ALIMENTACAO		
	FGR-FUNC. GRATIFICADA L 8216/91		
	GRAT. DESEMP. FUNCAO-GADF LD.13		
	ASSISTENCIA PRE-ESCOLAR		
	AUXILIO-TRANSPORTE		
	GDPST - LEI 11.784/2008 AT		
	GDPST - LEI 11.784/2008 AT		
	FUNPRESP-CONTR.MENSAL ALTERNAT		
	FUNPRESP-CONTRIB FACULTATIVA		
DESCONTOS 24	PSAÚDE AUTOGESTÃO - GEAP		
	EMPREST BCO PRIVADOS -	096	
	EMPREST BCO PRIVADOS -	071	
	EMPREST BCO PRIVADOS -	091	
	EMPREST BCO PRIVADOS -	077	
	EMPREST BCO PRIVADOS -	077	
	EMPREST BCO PRIVADOS -	094	
	AMORT CARTAO CREDITO -	001	
	COTA PARTE PRE-ESCOLAR		
	CONT. PLANO SEGURIDADE SOCIAL		
	IMPOSTO DE RENDA RETIDO FONTE		

Todos os meses, os Servidores recebem o detalhamento do que foi creditado e debitado do contracheque. A discriminação e os valores, variam conforme função do Servidor, mês e outros fatores.

## 23 – Rendimentos

Entre as principais rubricas de rendimentos estão:

- *Vencimento Básico / Provento Básico:* Valor bruto correspondente a função/cargo. É o valor pecuniário a que fazem jus os servidores por exercício relativo a cargo específico e valor fixado em lei. Quando o Servidor passa à inatividade, a referida parcela é discriminada como Provento Básico.
- *Auxílio-alimentação:* Benefício concedido ao Servidor para o pagamento de alimentação nos dias trabalhados.
- *FGR-Func Gratificada L 8216/91:* Gratificação paga ao Servidor de carreira investido em Função de Chefia.
- *Grat. Desemp. Função-GADF LD 13:* Gratificação paga ao Servidor de carreira investido em Função de Chefia. Essa gratificação não se aplica a todos os casos dos Servidores. No entanto, quando estes têm direito serão notificados e receberão o valor correspondente.

- *Assistência Pré-Escolar*: Benefício concedido ao Servidor para auxiliar nas despesas pré-escolares de filhos, na faixa etária de 0 (zero) a 6 (seis) anos incompletos.
- *Auxílio-Transporte*: Benefício concedido ao servidor para pagamento das despesas com deslocamento residência-trabalho e vice-versa.
- *GDPST – Lei 11.784/2008 AT*: A Gratificação de Desempenho da Carreira da Previdência, da Saúde e do Trabalho (GDPST). A gratificação é tida como verba auxiliar.

## 24 - Descontos

Entre as principais rubricas de descontos estão:

- *Cota parte pré-escolar*: Desconto referente à parcela custeada pelo servidor correspondente à Assistência Pré-escolar, sendo de 5% (cinco por cento) a 25% (vinte e cinco por cento), calculado sobre o valor individual do benefício, de acordo com a faixa salarial do Servidor.
- *Cont Plano de Seguridade Social (PSS)*: Contribuição descontada da remuneração do servidor a título de Plano de Seguridade Social do Servidor Público.
- *Imposto de Renda Retido na Fonte*: Imposto incidente sobre os rendimentos pagos no mês, efetuadas as deduções previstas em lei (dependentes, Contribuição Previdenciária, pensão alimentícia) e calculado em conformidade com a tabela divulgada pela Receita Federal.

# SIAPE (ENTENDENDO O CONTRACHEQUE)

- *Empréstimos Consignados*: Desconto facultativo referente ao pagamento de um ou mais contratos de empréstimo ativos. Cada contrato é identificado em uma linha, com o nome do banco, prazo e valor da parcela descontada automaticamente do contracheque SIAPE.
- *Cartão Consignado*: Da mesma forma, caso o Servidor tenha algum cartão de crédito consignado, o contrato será discriminado em linha adicional.

BASE CALCULO DO TETO	25	DEPÓSITO FGTS	26	BRUTO	27	DESCONTO	28		
BASE CALCULO DO I.R.	29	MARGEM CONSIGNÁVEL 70%	30	MARGEM CONSIGNÁVEL 30%	31	MARGEM CONSIGNÁVEL 5%	32	LIQUIDO	33
Autenticação Nº								34	
<small>Este contracheque foi impresso pelo Sigepe, de acordo com a Portaria SRH/MP Nº 1.825, de 19/09/2007, tendo fé pública em todo território nacional. Vale como original. Para conferir a autenticidade acessar <a href="http://servicosdoservidor.planejamento.gov.br">servicosdoservidor.planejamento.gov.br</a> serviço Autenticação de Documentos.</small>									

Ao fim do contracheque, o Servidor poderá encontrar as informações financeiras totalizadas.

## 25 - Base de cálculo

Valor computado para incidência do cálculo do abate-teto.

## 26 - Depósitos FGTS

Quando há alguma retenção para depósito do FGTS, o valor é informado neste campo.

## 27 - Bruto

É a soma das rubricas de rendimentos (em seu valor bruto).

## 28 - Descontos

Total de descontos realizado em folha de pagamento (rubricas de desconto).

## 29 - Base cálculo do IR

Valor retido na fonte referente ao desconto do Imposto de Renda.



## **30 - Margem consignável 70%**

Valor limite permitido para desconto dos encargos sociais e consignação definida por lei.

## **31- Margem consignável 30%**

Valor limite permitido para desconto consignado em folha, calculado com base nos rendimentos fixos. A margem consignável para empréstimos SIAPE é de 30%. Ou seja, do valor líquido disponível, apenas 30% podem ser utilizados para esse fim. No contracheque o valor demonstrado é referente à margem consignável disponível. Ou seja, aquela que ainda pode ser utilizada.

## **32 - Margem consignável 5%**

A margem de 5% é o total permitido para utilização com as despesas do cartão de crédito consignado. Quando parcialmente utilizado, o valor restante será apresentado nesse campo. O cartão consignado só pode ser emitido uma única vez. Então o valor adicional representa um incremento no valor da fatura que será paga automaticamente. Se já tiver sido utilizada, o valor constará como R\$0,00.

## **33 - Líquido**

O valor líquido é o valor que será transferido para a conta na data de pagamento. Seu cálculo é realizado da seguinte forma: bruto - descontos = líquido.

## **34 - Autenticação**

A autenticação serve para dar garantia de que as informações apresentadas são verdadeiras. Quando o contracheque SIAPE é emitido online, apresenta uma sequência de números e letras que autenticam sua validade. Além disso, a data e horário da emissão também são informados.

## SIAPE (ENTENDENDO O CONTRACHEQUE)

Além disso, temos também o contracheque dos clientes que são pensionistas e têm alguns pontos que exigem atenção.

COMPROVANTE DE RENDIMENTOS DE BENEFICIÁRIO DE PENSÃO - FOLHA NORMAL					
MINISTERIO DA SAUDE					
SIGLA DA UPAG UPAG/CE		UF CE	UNIDADE DE LOCALIZAÇÃO PENSAO/CE		UF CE
NOME DO BENEFICIÁRIO DE PENSÃO HAN			MATRÍCULA SIAPE 12345678		
CPF	BANCO 104 - CAIXA ECONOMICA FEDERAL	AGÊNCIA	CONTA CORRENTE	MÊS PAGAMENTO AGO 2007	
NATUREZA DA PENSÃO TEMPORÁRIA	INÍCIO DA PENSÃO 01 OUT 2005	TÉRMINO DA PENSÃO 18 SET 2015	DISTRIBUIÇÃO DE COTAS PENSÃO CIVIL: 1/1 PENSÃO COMPLEMENTAR: ****		
PERCENTUAL DE REMUNERAÇÃO 100%	AMPARO LEGAL 8112/90 - DECISAO JUDICIAL				
NOME DO INSTITUIDOR MA			MATRÍCULA SIAPE 1234567		
CARGO DO INSTITUIDOR AUXILIAR DE ENFERMAGEM		FUNÇÃO DO INSTITUIDOR *** **** **		QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS DO INSTITUIDOR TEMPORÁRIA: ** VITALÍCIA: **	

No contracheque do pensionista a identificação no campo superior terá sempre as informações “Comprovante de Rendimentos de Beneficiário de Pensão – Folha Normal”.

Logo abaixo você confere a UPAG do pensionista, assim como o Estado a que pertence a unidade de lotação do cliente.

Na segunda linha do holerite consta o nome do beneficiário e a matrícula, e é esse numero que deve ser preenchido no sistema no momento da digitação, tenha muita atenção para não preencher a matrícula do instituidor que aparece na quinta linha do holerite.

E outro ponto de atenção é o campo “natureza da pensão” será possível atender esse cliente seguindo as recomendações abaixo

- 1 – Se o benefício for vitalício
- 2 – Se o benefício for temporário sem data de termino
- 3 – Se o benefício for temporário e constar data de termino é necessário verificar se o banco atende e se atender o contrato deverá ser quitado antes da data apresentada.

## SIAPE (MARGEM CONSIGNÁVEL)

Apesar de conter campos apresentando a margem consignável do cliente no holerite, não é recomendável utilizar esse dado como base no momento de digitar a proposta, pois essa é a informação referente a margem disponível no dia do fechamento da folha.

Portanto, se o cliente tiver feito algum contrato durante o mês, essa informação estará defasada.

Por isso, a melhor maneira de se certificar da margem real do cliente, é conferindo o campo de “margem líquida 30%” no extrato de consignações do mesmo, pois nele a consulta é online. Trazendo assim a informação atualizada.

■ Consultar Extrato de Consignações

Identificação	
Órgão	CPF
Nome	Matricula

Margem	
Bruta 70%	Líquida 70%
Bruta 30%	Líquida 30%
Bruta 5%	Líquida 5%
Total Consignações 30%	Total Consignações 5%

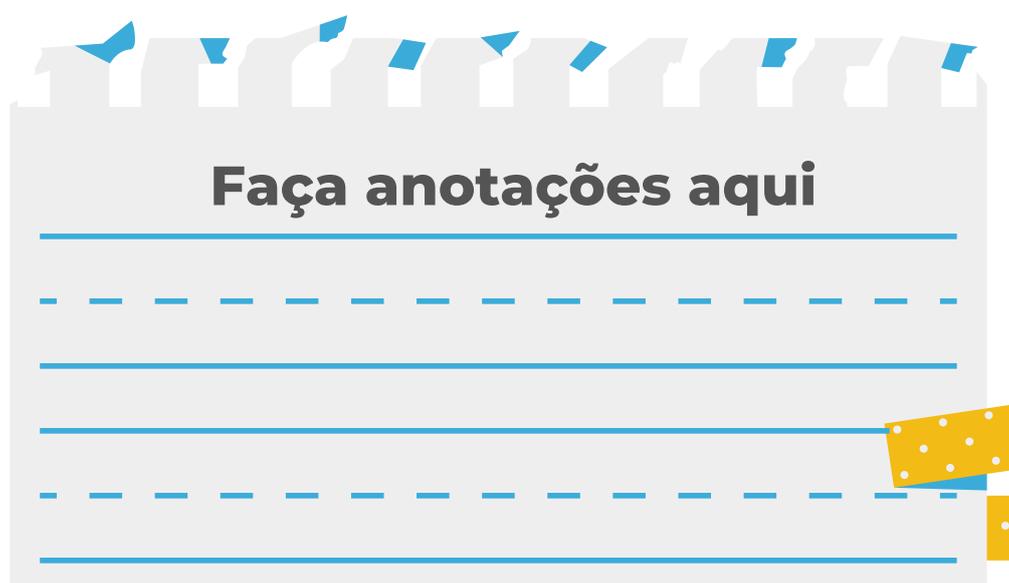
■ Consignações Vigentes

■ Consignações Encerradas

## SIAPE (CÁLCULO DA MARGEM)

Apesar de constar a margem no extrato de consignações, nós não podemos levar em conta exatamente o que é apresentado lá, pois cada banco determina regras específicas quando o assunto é a margem.

Por isso, a recomendação é conferir sempre no roteiro operacional como deve ser realizado o cálculo de margem naquele banco, pois alguns podem definir margem de segurança, estabelecer a utilização de um simulador ou até mesmo não contabilizar alguns proventos específicos no cálculo.



## SIAPE (MARGEM DE SEGURANÇA)

Se o banco utilizar margem de segurança, ele pode determinar um percentual de margem ou valor a deduzir como margem de segurança. Isso quer dizer que a margem pode até ser de 30%, mas será necessário fazer um novo cálculo retirando o percentual de segurança antes de digitar a proposta.

O cálculo da margem de segurança funciona assim: Se o cliente possuir uma margem líquida de R\$500,00 e o banco estabelecer uma margem de segurança de 95% do valor da margem, você deverá considerar R\$475,00 como valor máximo de parcela nesse banco.

Pode ser que o cliente tenha uma margem líquida de R \$500,00 e o banco estabeleça um valor a deduzir de R \$10,00, nesse caso você deverá considerar o valor de R \$490,00 como valor máximo de parcela.

## SIAPE (SIMULADOR DE MARGEM)

Mas se o banco utilizar um simulador, será necessário fazer os cálculos utilizando a planilha apresentada pelo banco para se certificar da parcela que deverá ser digitada.

*Clique no botão abaixo para ser direcionado.*

[ACESSE ITÁU](#)

[ACESSE BRADESCO](#)

Esses arquivos podem sofrer atualizações, por isso confira junto ao banco ou promotora se houve alteração.



**Faça anotações aqui**

Hand-drawn style notepad with blue horizontal lines and a yellow sticky note on the right side.

## SIAPE (VERBAS NÃO ACEITAS)

Pode existir casos nos quais o banco não aceite algumas verbas, essas verbas estarão descritas no roteiro e você deverá fazer o seguinte cálculo:

Se o cliente possuir uma gratificação e o banco não acatar, você deve multiplicar o valor da verba por 30% e deduzir da margem.

*Ex: Margem Líquida: R\$ 500,00*  
*Gratificação não aceita:*  
 *$R\$ 1.000,00 \times 30\% = R\$ 300,00$*   
*Cálculo de margem:*  
 *$500,00 - 300,00 = R\$ 200,00$*   
*Nesse caso a margem que*  
*o banco irá acatar é de R\$ 200,00*

## SIAPE (MARGEM NEGATIVA)

Outro ponto de atenção é em relação a margem negativa.

Apesar do banco definir o percentual de margem consignável, esse servidor pode sofrer novos descontos que interferem na margem, deixando-a negativa. Porém essa informação não consta no extrato de consignações, pois o valor mínimo apresentado no sistema é R \$0,00. Isso quer dizer, que se o cliente estiver com a margem zerada, existe uma grande possibilidade de que essa margem esteja negativa.

Diante disso, a maneira mais fácil de descobrir qual a margem, é digitando a proposta em algum banco, pois assim que o cliente gerar a autorização de consignatória o próprio banco irá informar qual é o valor da margem negativa.

Assim que você souber o percentual negativo, será necessário analisar qual banco atende o cliente nessa situação. Lembrando que os bancos só atendem se for possível reduzir a parcela a ponto de enquadrar na margem disponível, pois do contrário, o contrato não será averbado e poderá gerar prejuízo para o banco.

## SIAPE (MARGEM NEGATIVA)

Outro ponto de atenção é em relação a margem negativa.

Apesar do banco definir o percentual de margem consignável, esse servidor pode sofrer novos descontos que interferem na margem, deixando-a negativa. Porém essa informação não consta no extrato de consignações, pois o valor mínimo apresentado no sistema é R \$0,00. Isso quer dizer, que se o cliente estiver com a margem zerada, existe uma grande possibilidade de que essa margem esteja negativa.

Diante disso, a maneira mais fácil de descobrir qual a margem, é digitando a proposta em algum banco, pois assim que o cliente gerar a autorização de consignatória o próprio banco irá informar qual é o valor da margem negativa.

Assim que você souber o percentual negativo, será necessário analisar qual banco atende o cliente nessa situação. Lembrando que os bancos só atendem se for possível reduzir a parcela a ponto de enquadrar na margem disponível, pois do contrário, o contrato não será averbado e poderá gerar prejuízo para o banco.

## SIAPE (MARGEM CARTÃO CONSIGNADO)

Outro ponto de atenção é em relação à margem do cartão consignado, pois no SIAPE só é possível ter 1 cartão por matrícula e no extrato de consignações você poderá verificar qual é o valor da margem bruta e da margem líquida, conforme exemplo abaixo:

CPF			Matrícula	
Líquida 70%	Bruta 30%	Líquida 30%	Bruta 5%	Líquida 5%
RS 1.587,76	RS 1.580,05	RS 530,00	RS 263,34	RS 263,34

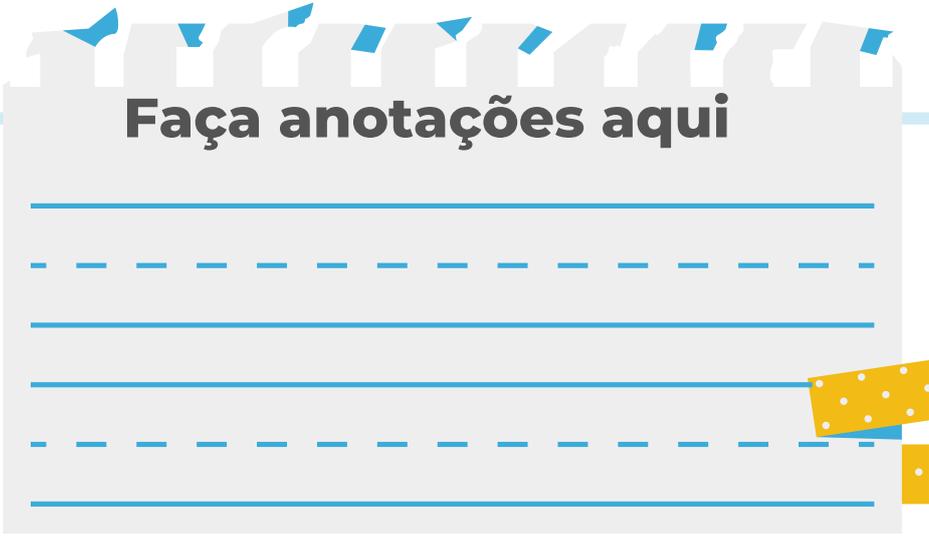
Nesse caso a margem bruta e líquida são iguais, mas esse detalhe não é garantia de que esse cliente ainda não possui nenhum cartão, pois o cliente pode ter uma reserva de margem em algum banco e essa informação não irá aparecer nem no contracheque e nem no extrato, portanto você deve verificar essa informação no “gerenciador de autorizações”.

Se o cliente não possuir nenhuma reserva você poderá oferecer o cartão, mas se houver reserva será necessário solicitar a liberação da mesma ou digitar a proposta no banco reservado.

## SIAPE (MARGEM CARTÃO CONSIGNADO)

Outra possibilidade, é que a margem líquida seja diferente da margem bruta, isso quer dizer que o cliente já possui cartão e inclusive já utilizou parte do limite. Nesse caso, será necessário verificar se o banco onde o cliente possui cartão aceita majoração de limite atualizando a margem e assim, será possível ofertar o saque complementar. Caso a margem líquida seja igual a R \$0,00, quer dizer que o cliente já utilizou todo o limite e não será possível liberar nenhum valor no cartão.

**Faça anotações aqui**



## SIAPE (PORTAL SIGAC/SIGEPE)

O SIGAC/SIGEPE é o portal do servidor federal civil.  
O acesso ao sistema é através do link abaixo:

*Clique no botão abaixo para ser direcionado.*

**PORTAL SIGAC**

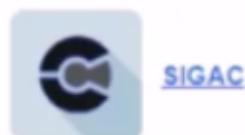
Nesse caso o cliente possui um login e senha do PORTAL. Ele pode passar essas informações ao vendedor no momento da contratação, para facilitar o processo de análise do crédito a partir da consulta do contracheque e extrato de consignações.

Caso o cliente não se lembre da senha de acesso, será possível solicitar o desbloqueio através do e-mail cadastrado no RH, mas se o cliente não souber a senha do e-mail de cadastro, será necessário solicitar a alteração do e-mail junto ao RH.

## SIAPE (UTILIZANDO O SISTEMA)

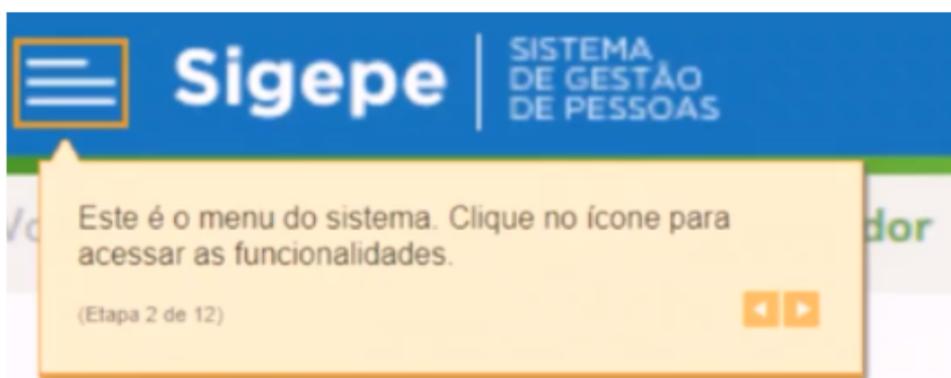
Após acessar o sistema, o cliente será direcionado para a tela a seguir:

Clique no sistema que deseja acessar.



A verificação das informações será efetuada através do SIGEPE, o sistema foi atualizado recentemente. Confira abaixo como acessar as informações relevantes para contratação do consignado:

No menu superior você poderá acessar todas as funcionalidades do sistema



## SIAPE (UTILIZANDO O SISTEMA)



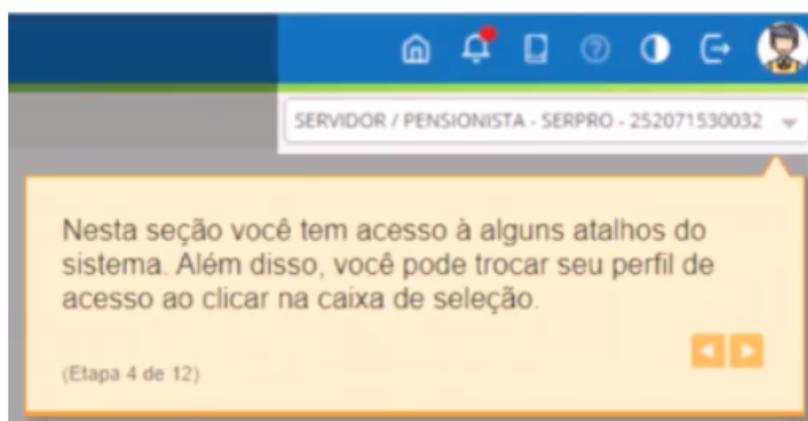
No campo Serviços do Servidor você irá acessar os seguintes campos importantes:

**Consignações:** Nesse campo será possível consultar o extrato e gerar autorização da consignatária.

**Dados financeiros:** Nesse campo é possível verificar os contracheques anteriores.

**Dados cadastrais:** É nesse campo que você poderá verificar as informações pessoais do servidor.

Caso o cliente possua duas matrículas, será possível trocar o perfil e verificar as possibilidades para o cliente no outro benefício.



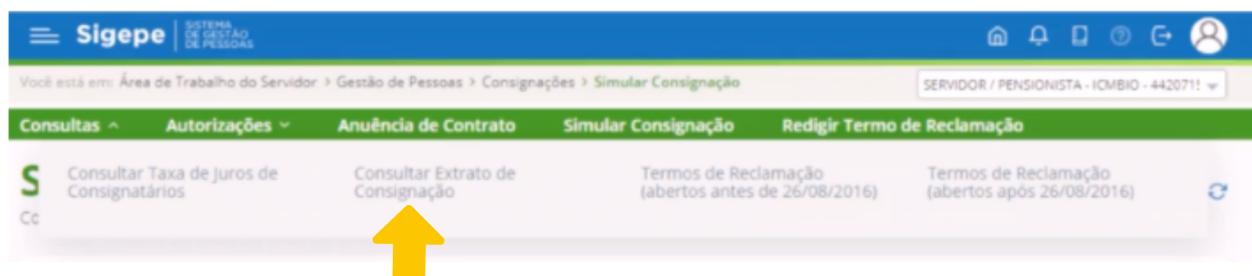
## SIAPE (UTILIZANDO O SISTEMA)

Abaixo você confere a aba de páginas favoritas, onde você encontra os campos importantes apresentados acima como: consignações, dados financeiros e dados cadastrais. Além disso, esse campo possui uma segunda aba onde será possível ter acesso a página “simular consignação”



# SIAPE (GERANDO O EXTRATO DE CONSIGNAÇÕES)

Quando acessar a página “**simular consignações**”, você terá acesso a esse menu superior.



Ao clicar no campo “consultas”, você poderá selecionar a opção “consultar extrato de consignação” para verificar as informações de margem do cliente. Lembrando que o campo que mostra a informação da margem disponível é o campo de margem líquida.

The screenshot shows the 'Extrato de Consignação' page. At the top, there is a header with the text 'DERAL DO PARANÁ', 'CPF', 'Matrícula', and 'Nome'. Below the header, there is a table with the following items: 'Mr Empréstimo' and 'Mr Cartão de Crédito'. The table has the following columns: 'Liquida 30%', 'Bruto 30%', 'Liquida 5%', 'Bruto 5%', 'Total Consignações 30%', and 'Total Consignações 5%'. The values for 'Mr Empréstimo' are: 'Liquida 30%' (R\$ 604), 'Bruto 30%' (R\$ 1.211,88), 'Liquida 5%' (R\$ 201,96), and 'Bruto 5%' (R\$ 201,96). The values for 'Mr Cartão de Crédito' are: 'Liquida 5%' (R\$ 201,96) and 'Bruto 5%' (R\$ 201,96). The total values are: 'Total Consignações 30%' (R\$ 1.211,88) and 'Total Consignações 5%' (R\$ 201,96). A yellow arrow points to the 'Liquida 30%' field, and another yellow arrow points to the 'Liquida 5%' field. Below the table, there is a red warning message: 'Extrato para simples verificação. Não garante o desconto em folha de pagamento. Consulta realizada em 27/07/2020 14:03:26'. At the bottom, there is a green 'Imprimir' button.

Item	Liquida 30%	Bruto 30%	Liquida 5%	Bruto 5%	Total Consignações 30%	Total Consignações 5%
Mr Empréstimo	R\$ 604	R\$ 1.211,88	R\$ 201,96	R\$ 201,96	R\$ 1.211,88	
Mr Cartão de Crédito			R\$ 201,96	R\$ 201,96		

## SIAPE (GERANDO O EXTRATO DE CONSIGNAÇÕES)

Em seguida é possível clicar em imprimir e gerar o pdf do extrato, pois nesse caso a visualização das informações ficará mais fácil e você poderá analisar contratos ativos, número dos contratos, parcelas pagas, prazos dos contratos, valores de parcela, entre outros.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ		CPF	Matrícula	Nome		
Liquida 70%	Bruta 30%	Liquida 30%	Bruta 5%	Liquida 5%	Total Consignações 30%	Total Consi
2.827,81	R\$ 879,52	R\$ 1.211,92	R\$ 0,04	R\$ 201,98	R\$ 201,98	R\$ 1.211,88
Demonstrativo de uso da margem / Novo Contrato e Renovação						
Contrato	Rubrica	Sequência	Prioridade Transação	Data/Hora	Parcela	Valor da Parcela
4210	34446 - EMPREST BCO PRIVADOS - BRADFIN	1	9	14/06/2019 13:00:02	14/96	R\$ 66,00 0
036	34433 - EMPREST PREV PRIVADA - CIASPRE	2	10	28/05/2018 17:46:57	27/96	R\$ 25,37 0
9927	34123 - EMPREST BCO PRIVADOS - ITAU BM	4	9	09/08/2019 15:56:22	13/96	R\$ 55,00 0
3554	34192 - EMPREST BCO PRIVADOS - PAN	2	9	07/11/2019 12:54:06	10/96	R\$ 59,00 1
82131	34192 - EMPREST BCO PRIVADOS - PAN	3	9	31/01/2020 84025	07/96	R\$ 51,45 0
398-1	34687 - EMPREST BCO PRIVADOS - OLÉ	8	9	01/02/2018 15:16:08	31/96	R\$ 52,90 0
7301	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	1	9	16/10/2019 19:11:40	10/93	R\$ 547,27 1
4410	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	2	9	17/12/2019 12:04:05	08/94	R\$ 296,19 0

## SIAPE (PONTOS DE ATENÇÃO - EXTRATO)

1

Existem situações nas quais você pode encontrar contratos com números muito semelhantes, averbados no mesmo dia e em horários bem próximos. Isso acontece, pois existem situações nas quais o banco divide a parcela de um único contrato em várias linhas. Por exemplo, se a parcela for R\$900,00 o banco pode dividir esse contrato em em 3 linhas com parcelas de R\$ 300,00.

Número do Contrato	Rubrica	Sequência	Prioridade Transação	Data/Hora
257942823	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	1	09	27/09/2016 10:43:23
258429330	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	2	09	28/09/2016 10:46:26
258781980	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	3	09	06/10/2016 15:06:28
25937351601	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	4	09	13/10/2016 13:35:43
25937351602	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	5	09	13/10/2016 13:36:06
25937351603	34416 - EMPREST BCO PRIVADOS - SANTAND	6	09	13/10/2016 13:36:27



## SIAPE (PONTOS DE ATENÇÃO - EXTRATO)

O banco faz isso para reduzir o risco da operação, já que o convênio não trabalha com desconto parcial. Ou seja, se a parcela for de R\$ 900,00 e o cliente ficar com R\$ 1,00 de margem negativa, o convênio não irá fazer o desconto da parcela gerando prejuízo para o banco. Por isso, os bancos adotam essa prática de dividir o contrato para minimizar o risco, pois nesse exemplo apenas uma das parcelas de R\$ 300,00 ficaria inadimplente.

É importante destacar que o contrato só aparece assim no extrato, já no sistema do banco consta apenas um contrato. Por esse motivo, se você tiver interesse em fazer a portabilidade de um contrato como esse, será necessário pegar o número do contrato no banco, somar o valor das parcelas e fazer a digitação da proposta.

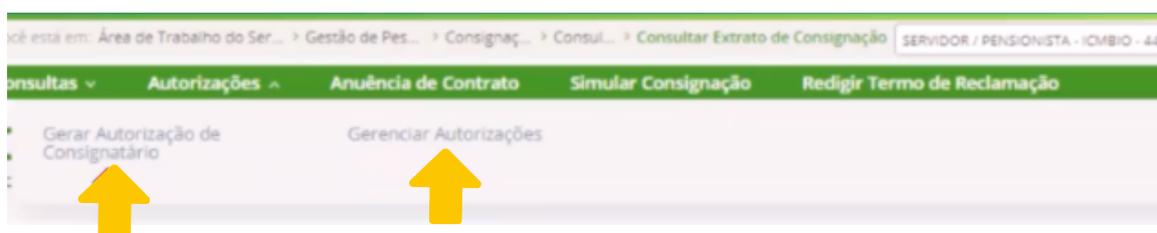
2

Outro ponto de atenção é que nem sempre o número de contrato que consta no extrato é o número correto, pois existem situações nas quais o banco coloca o número da proposta no extrato. Nesse caso, é necessário que o cliente entre em contato com o SAC do banco e solicite o número do contrato ou a DED (Demonstrativo de Evolução da Dívida). Dessa forma, será possível identificar o número correto e digitar a proposta.



## SIAPE (GERANDO AUTORIZAÇÃO DE CONSIGNATÁRIO)

Ao clicar na opção de “autorizações” no menu superior você poderá gerar a autorização de consignatário ou gerenciar as autorizações.



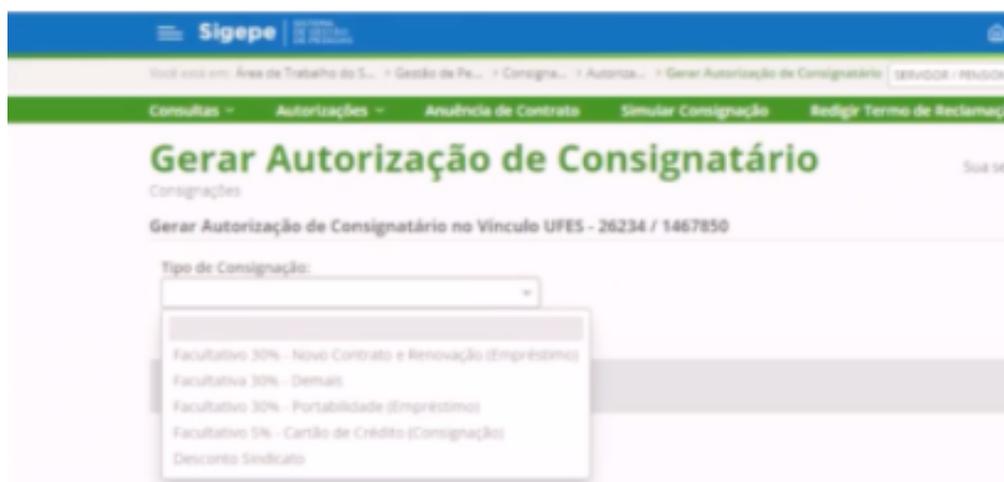
Isso acontece, porque nesse convênio sempre que o cliente fizer alguma operação de consignado, ele deverá entrar no SIGEPE e gerar uma autorização para que o banco possa averbar o contrato.

Alguns bancos inclusive, nem permitem a digitação da proposta se o cliente ainda não tiver gerado a autorização, enquanto outros até permitem a digitação, mas o contrato ficará pendente até que o cliente gere a autorização no SIGEPE.

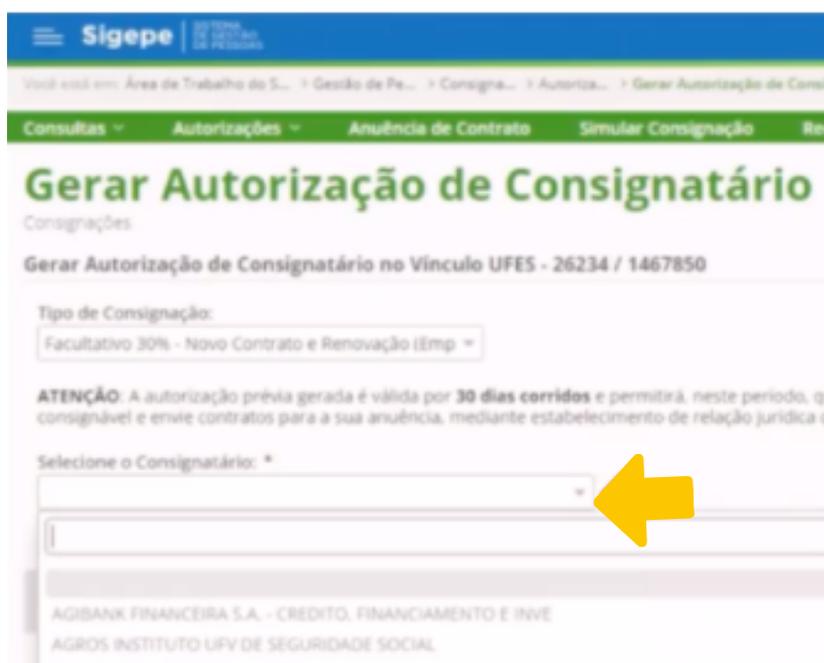
Por isso, um dos primeiros passos que você deve seguir quando for digitar uma operação nesse convênio, é solicitar que o cliente gere a autorização em favor do banco no qual você irá digitar a proposta.

## SIAPE (GERANDO AUTORIZAÇÃO DE CONSIGNATÁRIO)

Após clicar na opção "**Gerar Autorização de Consignatário**", o cliente deverá selecionar o tipo de contrato, novo, refinanciamento, portabilidade ou cartão.



O próximo passo é selecionar o consignatário, ou seja o banco para o qual o cliente deseja gerar a autorização. Essa autorização será válida por até 30 dias corridos para que o banco possa efetuar a averbação.



## SIAPE (GERANDO AUTORIZAÇÃO DE CONSIGNATÁRIO)

Após clicar em prosseguir, o cliente receberá um e-mail com um código de validação. Ele deverá preencher esse código no campo em destaque e em seguida clicar em gerar autorização.



Consultas - Autorizações - Anuência de Contrato - Simular Consignação - Redigir Termo

### Gerar Autorização de Consignatário

Consignações

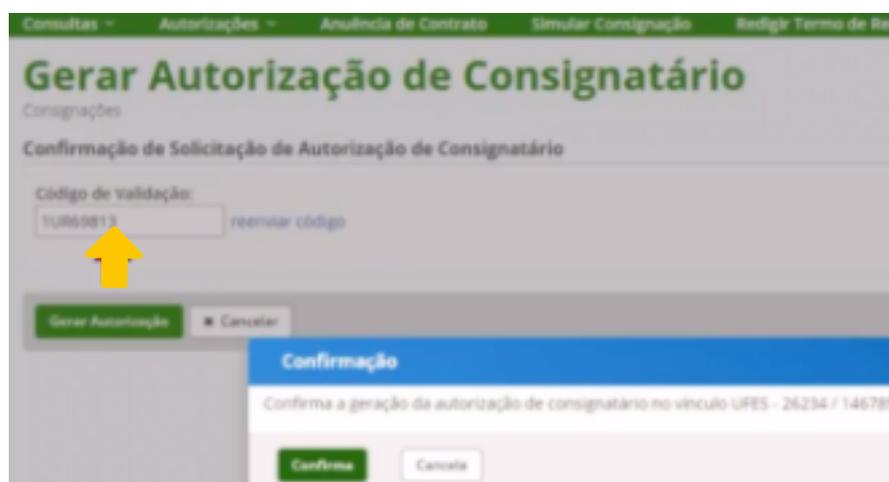
**Mensagem de Sucesso**  
A confirmação da autorização foi enviado para o e-mail ma\*\*\*\*\*@gm\*\*\*.com.

Confirmação de Solicitação de Autorização de Consignatário

Código de Validação:  
 reenviar código

**Gerar Autorização**

O processo será concluído após o cliente incluir o código de validação e o sistema apresentar essa tela de confirmação. Por isso é importante ter atenção, pois existem situações nas quais o cliente só chega até a etapa do envio do e-mail e se esquece de colocar o código de validação.



Consultas - Autorizações - Anuência de Contrato - Simular Consignação - Redigir Termo de Rec

### Gerar Autorização de Consignatário

Consignações

Confirmação de Solicitação de Autorização de Consignatário

Código de validação:  
 reenviar código

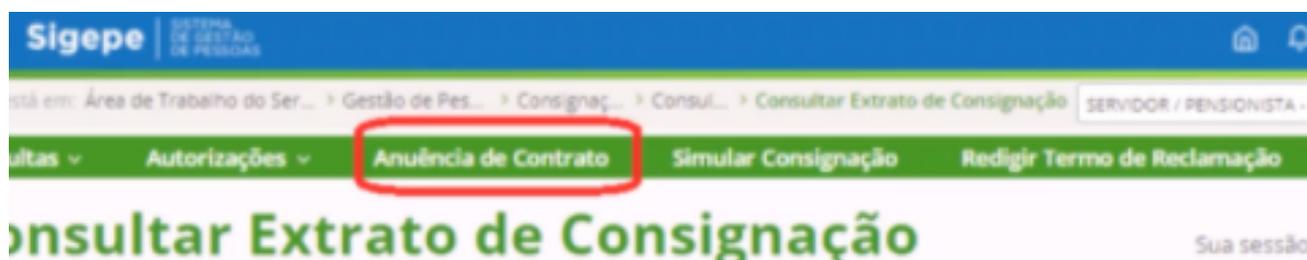
**Gerar Autorização**

**Confirmação**  
Confirma a geração da autorização de consignatário no vínculo UFES - 26234 / 1467892

**Confirma**

## SIAPE (ANUÊNCIA DO CONTRATO)

Assim que o cliente gerar a autorização o banco irá fazer a pré-reserva de margem. Em seguida, o cliente precisará fazer a anuência do contrato (processo no qual o cliente confere as informações da contratação para que a operação seja finalizada) e somente após concordar com a operação, o contrato será pago.



**Faça anotações aqui**

## SIAPE (GERENCIANDO AUTORIZAÇÕES)

Caso você queira consultar as autorizações já efetuadas, basta acessar a opção “gerenciar autorizações”.

É importante verificar esse campo nas seguintes situações:



- 1** – Verificar se algum banco já fez a reserva de margem do cartão consignado, conforme citado anteriormente.
- 2** – Verificar se o cliente não gerou autorização para outro banco, que não seja o banco que você está negociando. Correndo risco de ter problemas na averbação da proposta.
- 3** – Cancelar autorizações caso alguma delas possa atrapalhar o processo para averbação dos contratos, após negociar e explicar a situação para o cliente.

## DESVENDANDO OS CONVÊNIOS-EXÉRCITO

Agora vamos falar sobre os processos para atender os militares do exército. Já que esse é um convênio muito específico e possui algumas regras que limitam a atuação com esse público, é importante saber qual caminho seguir caso algum cliente deste convênio tenha interesse em algum recurso.

### EXÉRCITO (DICA IMPORTANTE)

O convênio do exército costuma ser restrito, alguns bancos só liberam a possibilidade de atuação para correspondentes que possuem um ponto de venda do banco, ou seja, correspondentes que atuam com exclusividade. Além disso, alguns bancos também podem determinar restrição pela UF, isso quer dizer que só será possível atender clientes do mesmo estado em que você atua. Mas se você atuar vinculado a uma promotora é necessário consultar se eles atendem esse convênio, quais são os bancos que estão liberados e se você poderá atuar a nível Brasil ou em algum estado específico. Atualmente os bancos que possibilitam trabalhar com esse convênio por meio dos correspondentes são: Paraná Banco, Santander, Banco Máxima e seguradora Sabemi.



## EXÉRCITO (PÚBLICO ALVO)

Para atender um cliente militar do exército, é necessário verificar algumas informações no contracheque antes de digitar a proposta como: Perfil do cliente, Categoria X Indicativo e Matrícula (PREC-CP)

## EXÉRCITO (PERFIL DO CLIENTE)

Dentro desse convênio é possível encontrar diferentes perfis de clientes, confira as possibilidades abaixo:

- **Militares de carreira:** São aqueles que possuem a data de validade “indeterminada” na Carteira de Identidade Militar
- **Militares reformados:** São aqueles em que consta a identificação “Reformado” na Carteira de Identidade Militar. São os aposentados.
- **Pensionistas:** São aqueles que recebem o benefício favorecido a um militar, a partir do seu falecimento. Quem possui esse direito em ordem prioritária são: cônjuge (viúva), ex-cônjuge e filhos.

## EXÉRCITO (CAT X IND)

Outro fator que deve ser analisado é a relação categoria e indicativo, pois existem situações nas quais o banco pode atender um ponto e não atender outro. Confira uma lista de situações possíveis de acordo com cada um desses fatores e confira no roteiro operacional se o banco atende essas duas especificações.

CAT	IND	SITUAÇÃO
1	1	Militar de Carreira
2	1	Militar de Reserva
2	2	Militar Reformado
2	8	Anistiado Político
6	1	Concessões Julgadas pelo TCU
6	2	Pensões enviadas ao TCU
6	5	Concessões de pensão de Ministro
6	6	Personistas Militar Civil
6	7	Concessões de pensão de Militar de nível superior
6	8	Pensão de Anistiado Político

**Faça anotações aqui**

Área de anotações com linhas horizontais e uma aba amarela decorativa no canto inferior direito.

## EXÉRCITO (CAT - 6)

Os clientes pensionistas estão dentro da categoria (CAT- 6) e são os indicativos que determinam o nível da estabilidade desse benefício, veja abaixo as definições de alguns indicativos.

**1- Pensões que já foram julgadas pelo TCU:** As pensões que se enquadram nesse indicativo são consideradas estáveis, portanto, o banco poderá atender esse cliente.

**2- Pensões já enviadas ao TCU, porém não julgadas ainda:** Nesse caso, você pode digitar a proposta e ela pode passar por uma análise interna, um processo no qual o banco verifica o cpf do cliente no site do Tribunal de Contas da União (TCU) e se houver alguma atualização a respeito dessa pensão no site, é provável que o banco aceite a operação.

**5- Pensionistas de ministros:** Geralmente os bancos atendem clientes desse perfil desde que seja militar.

**7- Pensionistas civis:** Que também são categorias atendidas. Já os clientes que possuem pensões de indicativo 3 e 4 devem ser analisados dentro do roteiro do banco.



# EXÉRCITO (TABELAS DE CÓDIGO PREC - CP)

Outra forma de analisar a viabilidade do contrato é conferir a tabela PREC-CP, pois ela mostra os primeiros dígitos da matrícula e de acordo com essa informação saberemos qual é a categoria do servidor militar.

MILITARES TEMPORÁRIOS		
PREC-CP	MILITAR	OBSERVAÇÃO
30 e 35	Oficial temporário (Aspirante a oficial, 2º Tenente e 1º tenente) - (R/2).	Não adquirem estabilidade, contrato anual, prorrogado anualmente até o máximo 7 anos.
34	Praças em geral (Soldado engajado, Cabo, Sargentos, Subtenentes)	Contrato anual, prorrogado anualmente, adquirem estabilidade após 10 anos.

MILITARES DE CARREIRA		
PREC-CP	MILITAR	OBSERVAÇÃO
02	Oficial matriculado na Escola de Saúde do Exército (EsSEx), Escola de Administração do Exército (EsAEx), ou nomeado CAPELÃO.	Possuem estabilidade - Oficial (IND 1).
14 e 10	Aluno da Escola Preparatória de Cadetes do Exército - Campinas-SP (EsPCEx) e Cadete da Academia Militar das Agulhas Negras – Resende - RJ (AMAN).	Possuem estabilidade - Oficial (IND 1).
60	Aluno do Instituto Militar de Engenharia - Rio de Janeiro- RJ (IME).	Possuem estabilidade - Oficial.
12	Aluno da Escola de Sargentos das Armas - Três Corações - MG (EsSA) e Escolas de Formação de Sargentos - Rio de Janeiro- RJ (EsFS- CFS).	Possuem estabilidade após 10 anos – Sargento.

MILITARES INATIVOS E PENSIONISTAS		
PREC-CP	MILITAR	OBSERVAÇÃO
96	Inativos em geral	-
98 e 99	Pensionistas	Viúvas, dependentes e ex-combatentes (2ª Guerra).

MILITAR DESIGNADO PARA O SERVIÇO ATIVO		
PREC-CP	MILITAR	OBS.
39	Designado para o serviço ativo	Inativo convocado a retomar o serviço ativo.

## EXÉRCITO (MILITARES NÃO ATENDIDOS)

Como sabemos, o principal fator que determina se o servidor será atendido ou não é o nível de estabilidade da função, por esse motivo algumas funções não são atendidas. Confira essas categorias abaixo:

- Os Sargentos e Tenentes que ainda estejam cursando ESA, EsAEx, IME, EsSEEx, EsPCEEx, CPOR, NPOR ou AMAN;
- Os Cabos e Soldados do Efetivo Variável (Serviço Militar Obrigatório);
- Os Militares Engajados, são aqueles cuja Carteira de Identidade Militar possui data de validade expressa em: “dia/mês/ano”. O prazo de engajamento no Exército é de 12 meses, a cada ano a Carteira de Identidade Militar é reemitida para os reengajados.

**Faça anotações aqui**

www.escoladocredito.com.br

## EXÉRCITO (RESTRIÇÕES DO CONVÊNIO)

Existem algumas situações nas quais o servidor não poderá contratar o empréstimo, confira as informações abaixo:

- O campo “Data de Validade” da Carteira Funcional Militar apresentar validade vencida.
- Favorecido do empréstimo representado por Tutor ou Curador.
- O contrato tiver que ser assinado por procuração ou “a rogo”.
- Beneficiários de Pensões Alimentícias.
- O militar tiver solicitado adiantamento do vencimento, quando a renda fica em apenas 30%, impedindo-o de realizar o empréstimo. Mensagem de notificação apresentada pelo Centro de Pagamentos do Exército – CPEx: O consignante possui adiantamento de 70%.
- Não deverá ser aceita declaração ou boletim interno da Corporação para comprovar o tempo de permanência do militar.
- Considerar a data de validade constante no documento de identidade militar.

## EXÉRCITO (SISTEMAS EXÉRCITO)

Nesse convênio o servidor tem acesso a dois sistemas para verificar informações sobre o benefício e consignações o CPEX (Centro de Pagamento do Exército) e o EB Consig, as senhas dos dois sistemas são iguais e é possível acessar o EB Consig através de um link que está dentro do CPEX. Confira abaixo as funcionalidades disponíveis em cada um desses sistemas

## EXÉRCITO (CPEX)

*Clique no botão abaixo para ser direcionado.*

**ACESSE CPEX**

**E os dados de acesso são CPF e a senha**

### ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PESSOAIS

**Atenção!**

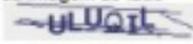
Para o **primeiro acesso** ao contracheque encaminhe sua solicitação ao Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) do CPEX, por meio do sistema Fale Conosco.

Caso necessite "encaminhe sua mensagem" ao (SAU) clicando [aqui](#).

CPF (apenas números)

Senha

Digite as letras da imagem ao lado



Trocar imagem

**ENTRAR**

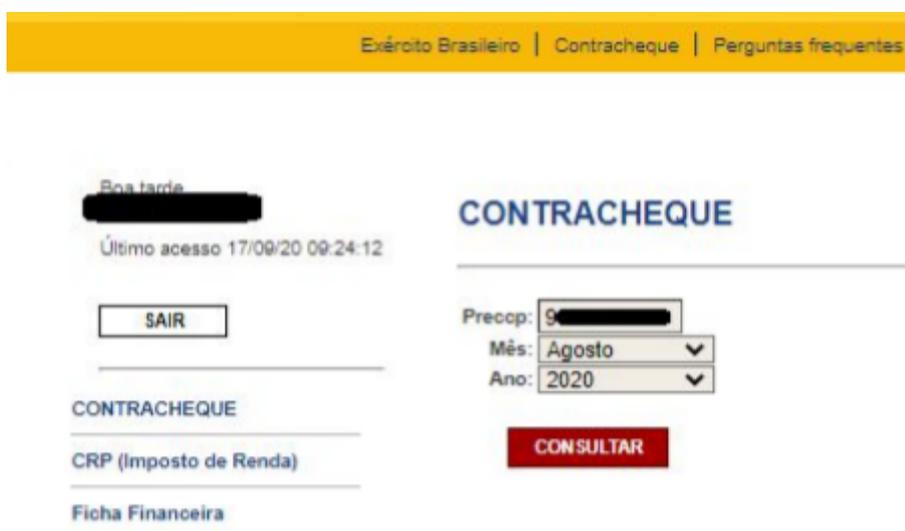
[Esqueci a senha](#)

# EXÉRCITO (CPEX)

Dentro do sistema é possível gerar contracheque, comprovante de IR, ficha financeira e acessar o EB Consig.



Uma das principais funções desse sistema é gerar o contracheque, para isso você pode clicar na opção CONTRACHEQUE e depois informar o PREC-CP, mês e ano do contracheque.



# EXÉRCITO (CPEX)

No contracheque logo na parte superior é possível verificar as informações em relação ao PREC-CP, CAT e IND para analisar no roteiro operacional se o banco atende ou não esse cliente.

PREC-CP		NOME		OM DE VINCULAÇÃO (ÓRGÃO PAGADOR)		
[REDACTED]		[REDACTED]		CMDO 4 RM - Cod: 024927		
PIG/PROV/PENSAO		PIG/REAL		Nr Dep IR:	CAT	IND
20 SEGUNDO-SARGENTO		20 (SEGUNDO-SARGENTO)		01	2	2
CPF	BANCO	AGÊNCIA	CONTA CORRENTE			
[REDACTED]	033	[REDACTED]	[REDACTED]			
Código	Descrição	Prazo	Receitas (R\$)	Despesas (R\$)	Líquido (R\$)	
BL0	AD C DISP MIL	-	1.240,20		-	
B01	SOLDO	-	4.770,00		-	
B08	ADIC HAB	-	572,40		-	
B11	ADIC PERMANENCIA	-	238,50		-	
B17	SAL FAMILIA	0820	0,16		-	
B20	ADIC MILITAR	-	763,20		-	
B85	ADICIONAL PTTT	0421	2.275,29		-	
ZNF	SABEMI - SEG	-		114,07	-	
7NR	SABEMI P N DEFUIT	-		17,00	-	

Faça anotações aqui

Area for making notes with horizontal lines and a dashed midline.

# EXÉRCITO (EBCONSIG)

No EB Consig será possível consultar a margem, gerenciar consignações, simular o empréstimo, ter acesso ao leilão reverso e gerar autorizações.

Para acessar o sistema EBConsig é só acessar o link do sistema dentro do CPEX.



Em seguida você será direcionado para outro sistema, onde o cliente deverá digitar o login e senha, lembrando que a senha pode ser igual a senha do CPEX.



O sistema não aceita copiar (Ctrl+C) e colar (Ctrl+V) é necessário digitar o CPF e senha para acessar o sistema.

## EXÉRCITO (EBCONSIG)

Na tela inicial já é possível conferir a margem consignável do cliente e ter acesso ao campo gerar autorizações:

EXERCITO BRASILEIRO

Margem do militar

MARGEM CONSIGNACAO: R\$ 303,37

Serviços pendentes solicitados

Nenhum serviço pendente.

Senha de autorização

Senha de autorização do militar não cadastrada.

Listagem de senhas de autorização

Gerar nova senha

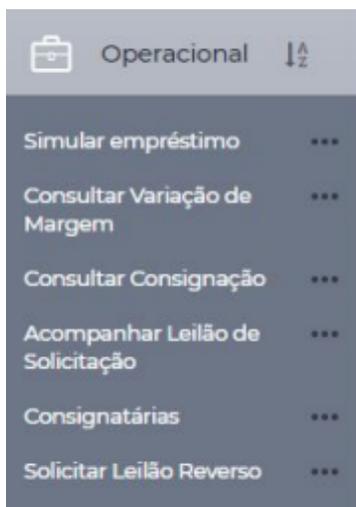
A senha de autorização é uma informação necessária para que o banco possa consultar a margem do cliente e também solicitar a averbação junto ao órgão. Assim que o cliente gerar a senha, você deverá informar os dados ao banco.



Senha de Autorização gerada com sucesso. Em breve você receberá um e-mail contendo esta nova Senha de Autorização: **bsx13509**

Só possível utilizar uma senha para cada operação, portanto se o cliente fizer varias operações será necessário gerar uma senha para cada uma delas.

## EXÉRCITO (EBCONSIG)



E no menu lateral você terá acesso a outras opções, mas a principal que iremos utilizar é o operacional. Neste campo é possível fazer algumas ações relacionadas ao consignado que serão explicadas abaixo:

- **Consultar variação de margem:** Alguns bancos podem solicitar a análise desse item para verificar se houve alguma variação muito grande em relação à margem por um período, diante disso é provável que o banco defina algum critério para determinar qual será o valor de margem que poderá ser utilizado na contratação. Nesse exemplo abaixo o cliente não teve margem durante três meses, por isso a média de margem dele nesse período é de R\$ 190,11

Resultado da consulta	
Média MARGEM CONSIGNACAO de 31/12/2019 a 01/09/2020 : 190,11	
Data	MARGEM CONSIGNACAO
01/09/2020	506,97
29/07/2020	506,97
27/06/2020	506,97
28/05/2020	0,00
30/04/2020	0,00
30/03/2020	0,00

# EXÉRCITO (EBCONSIG)

- **Consultar consignações:** Nesse campo é possível visualizar todas as operações de consignado já efetuadas pelo servidor, os contratos que estão ativos, inativos e aguardando averbação

Consignações									
Consignatária	Nº ADE	Serviço	Inclusão	Vlr.prest.	Vlr.folha	Nº prest.	Pagas	Situação	Ações
131 - B CO PAN	2542233	ZYG -	10/09/2020	R\$ 336,99	-	72	0	Aguard.	<a href="#">Visualizar</a>

Ao clicar no campo ações, você irá visualizar mais detalhes da proposta e no canto superior direito é possível solicitar o boleto de quitação do contrato, que poderá ser utilizado para fins de compra de dívida, já que o exército possui convênio com algumas seguradoras e associações que não fazem parte da CIP. Portanto, a única maneira de trabalhar esses contratos é a partir da compra de dívida.

The screenshot displays the 'Consignações' interface. On the left, under 'Dados da consignação', the following information is shown: Nº ADE 2542233, Dt. Reserva 10/09/2020 17:14:36, Situação Deferida, Valor folha (R\$) N/D, Valor prestação (R\$) 336,99, Nº prestações 72, Carência 0, and Data inicial 10/2020. On the right, under 'Dados do convênio', there is a dropdown menu for 'Ações' with options: 'Solicitar saldo devedor para liquidação', 'Visualizar autorização de desconto', and 'Imprimir'. Below this, under 'Dados do consignante', it shows 'Consignante EXÉRCITO BRASILEIRO' and 'Estabelecimento 001 - Exército Brasileiro'.

## EXÉRCITO (EBCONSIG)

- **Simular empréstimo:** Se o servidor tiver interesse em algum recurso ele tem a opção de acessar o portal EB Consig e simular um empréstimo, a partir do valor liberado ou valor de parcela e o sistema irá apresentar as melhores condições em ordem.

Simule sua consignação

Defina se quer simular por Valor da prestação ou por Valor solicitado.

Valor solicitado: R\$ 0,00 a R\$ 12701,98

Valor da prestação: R\$ 0,00 a R\$ 303,37

Número de prestações: 1 (meses) a 72

Cancelar Simular

- **Leilão Reverso:** Além disso, o cliente tem a possibilidade de solicitar o Leilão Reverso quando faz a simulação dentro do EBConsig. Nesse caso, os bancos cadastrados terão até 48 horas para fazer uma contra oferta e o cliente se direcionar até a instituição escolhida para finalizar a contratação.

Leilão Reverso

A taxa exibida no ranking é o Custo Efetivo Total (CET) máximo praticado pelas Entidades Consignatárias (EC). O Leilão Reverso, inicia-se com a menor dessas taxas, podendo as EC ofertarem taxas ainda mais atrativas. Deseja iniciar o Leilão?

Não Sim

## DESVENDANDO OS CONVÊNIOS-MARINHA

A Marinha é um convênio que também é conhecido por ter um ticket médio alto e várias especificidades. Agora vamos apresentar alguns detalhes importantes que você deve se atentar no momento de atender esse cliente.

### MARINHA (INFORMAÇÕES BÁSICAS)

1

**PÚBLICO ALVO:** O crédito consignado pela Marinha só pode ser contratado por servidores ativos que possuem mais de 10 anos de admissão, inativos (reserva e reformados) e pensionistas cujo pagamento é realizado pelo PAPEM.

2

**PAGAMENTO:** Por exigência do convênio o empréstimo deverá ser obrigatoriamente liberado na mesma conta onde o cliente recebe o pagamento. É possível identificar essa informação no holerite do servidor.

## MARINHA (INFORMAÇÕES BÁSICAS)

3

**MARGEM CONSIGNÁVEL:** A margem consignável dos servidores da marinha pode ser de até 70%, porém é importante considerar que esse alto percentual de margem pode comprometer muito a renda do servidor, por isso os bancos definem os próprios parâmetros de cálculo utilizando um simulador próprio ou determinando um valor a deduzir ou definindo um percentual de margem de segurança.

4

**PRAZO:** O prazo máximo para contratação de servidores da Marinha é de 72 meses.

5

**LIMITE DE CONTRATOS:** O convênio da Marinha não determina um número máximo de contratos, ou seja, o cliente pode contratar quantos contratos quiser, desde que tenha margem disponível para isso.

6

**MARGEM NEGATIVA:** Alguns bancos permitem a contratação do empréstimo mesmo com a margem negativa, porém é necessário avaliar no sistema do banco quais são os critérios que o banco determina para contratação

## MARINHA (CARREIRA MILITAR)

A carteira militar é um documento obrigatório e fundamental para efetivar contratos da Marinha e é necessário analisar o prazo de validade da carteira antes de digitar a proposta deste convênio.

- **Servidores ativos:** Podem ter o prazo de validade indeterminado ou deverá obrigatoriamente estar dentro da validade, se estiver vencido o contrato não poderá ser efetivado.
- **Servidores inativos:** Podem ter o prazo de validade indeterminado, mas se tiver data de vencimento o contrato deverá terminar 2 meses antes da data de término do documento.

Faça anotações aqui

Forma de anotações com linhas azuis e uma aba amarela decorativa no canto inferior direito.

## MARINHA (NIP)

Quando analisamos um cliente da Marinha é importante ter atenção ao número do NIP, pois ele nos ajuda a identificar o ano de contratação do servidor a partir dos dois primeiros dígitos.

**Por exemplo:** Se o servidor foi admitido em 1999 os dois primeiros dígitos do NIP serão 99, se ele for admitido em 2006 os dois primeiros dígitos do NIP serão 06, dessa forma será mais fácil identificar a quantos anos o servidor está ativo, já que a maioria dos bancos só libera o crédito consignado para os servidores que possuem mais de 10 anos de atuação.

Nome		Posto	2º Posto	Situação	
Matricula Financeira		CPF	OC	OM	ENDER
NIP	VR				
Banco	Agência	Conta	PASEP	Nº Dependentes IRRF 3	Isento IRRF N

*Nota: Uma seta amarela aponta para o campo NIP na tabela acima.*

## MARINHA (POSTO)

Outro ponto que determina a possibilidade de contratar o crédito, é o nível de estabilidade do servidor e é possível identificar isso através da patente, pois existem patentes autorizadas e não autorizadas. É possível identificar a situação funcional do servidor no contracheque no campo **posto** ou no sistema de consignação no campo **categoria**.

 **MARINHA DO BRASIL**  
**PAGADORIA DE PESSOAL DA MARINHA (PAPEM)**  
Bilhete de Pagamento

 **SISPAG**  
Mês de Pagamento  
Setembro / 2019

Nome			Posto	2º Posto	Situação I
Matricula Financeira		CPF	OC	OM	ENDER
NIP	VR				
Banco	Agência	Conta	PASEP	Nº Dependentes IRRF 3	Isento IRRF N

Faça anotações aqui

## MARINHA (POSTO)

Confira alguns exemplos de

### **POSTO E DESCRIÇÃO DE CARGO**

que você pode encontrar neste

convênio:

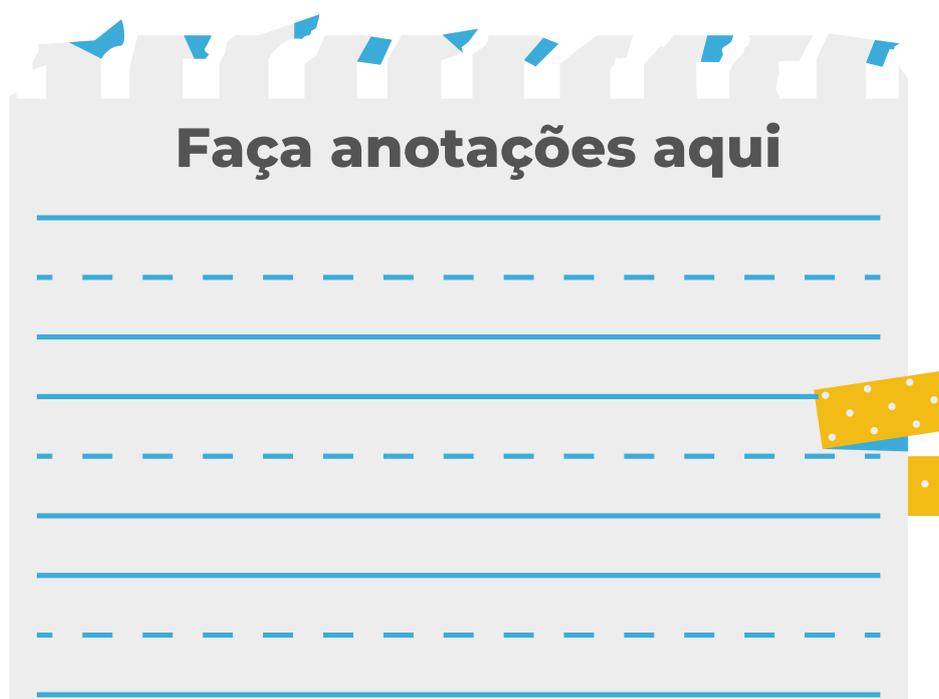
POSTO	DESCRIÇÃO DE CARGO
ALTE	Almirante
AESQ	Almirante de Esquadra
VALT	Vice Almirante
CALT	Contra Almirante
CMG	Capitão de Mar e Guerra
CF	Capitão de Fragata
CC	Capitão de Corveta
CT	Capitão Tenente
RM1	1° e 2° Tenente
1S	Primeiro Sargento
2S	Segundo Sargento

No momento da contratação você deve identificar o posto do cliente e verificar no roteiro operacional se o banco atende essa categoria ou não.

## MARINHA (APLICATIVO PAPEM )

Para facilitar o acesso a informações do pagamento, a Marinha disponibilizou um aplicativo onde o servidor poderá ter acesso as seguintes informações:

- Comprovante de rendimentos
- Informações de pagamento
- Margem consignável Sistema de Proteção Social dos Militares
- Carta de Serviços ao Cidadão
- Relatório Econômico da DFM
- Telefones Úteis
- Revistas da MB PAGMAR e NOMAR



# MARINHA ( SISTEMA DE CONSULTA DE MARGEM )

O servidor deve logar nesse sistema com usuário e senha ou o correspondente pode solicitar o usuário administrativo para poder operar com esse convênio.

*Clique no botão abaixo para ser direcionado.*

**[ACESSE eCONSIG](#)**

Para consultar a margem você pode entrar no sistema e ir no menu operacional, depois em consultar margem e preencher o CPF ou a Matrícula do servidor e clicar em pesquisar.

Consigatária: |

Operacional | Relatórios

CONSULTAR MARGEM CONSIGNÁVEL

• Informe os dados do Servidor para a pesquisa

PESQUISA

Matrícula:

CPF:

PESQUISAR CANCELAR

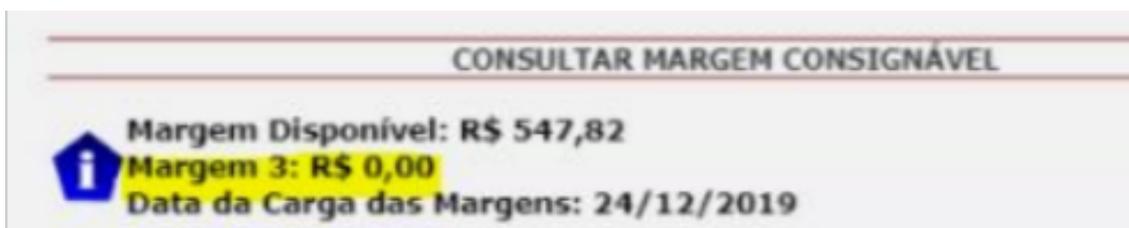
## MARINHA (MARGEM CONSIGNÁVEL)

No eConsig sempre irá aparecer duas margens:

A Margem Disponível é a margem de 70%.

A Margem 3 é a margem de 30%.

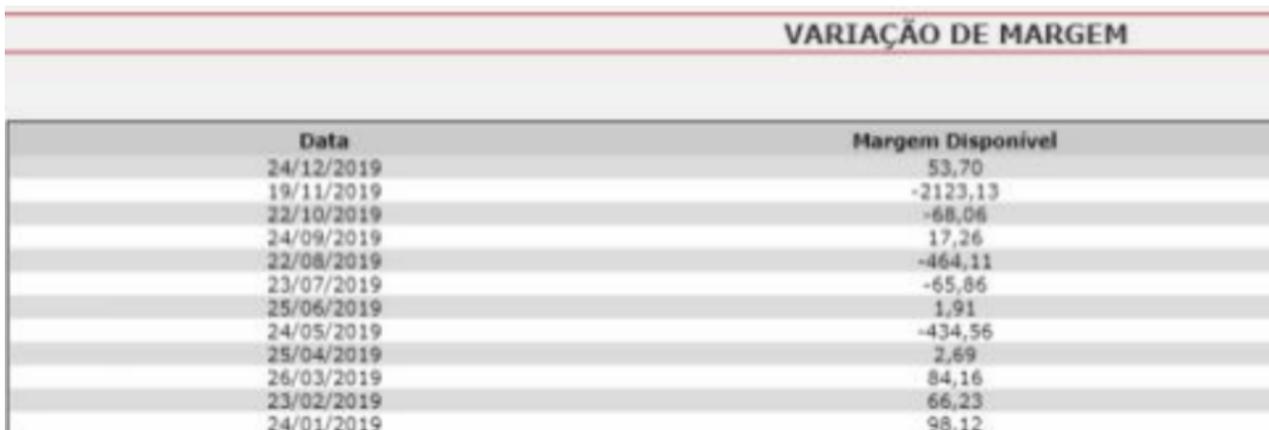
Alguns bancos utilizam essa margem como referência para contratação do crédito ou exigem essa informação no momento de preencher as informações do simulador. É necessário conferir esses detalhes no Roteiro Operacional.



The screenshot shows a box titled "CONSULTAR MARGEM CONSIGNÁVEL". Inside, there is an information icon (i) next to the text: "Margem Disponível: R\$ 547,82", "Margem 3: R\$ 0,00" (highlighted in yellow), and "Data da Carga das Margens: 24/12/2019".

## MARINHA (VARIAÇÃO DE MARGEM)

Dentro do eConsig também é possível verificar a variação de margem em um determinado período, com isso os bancos conseguem ver a oscilação da margem e por isso podem solicitar essa informação no ato da contratação para analisar a viabilidade da operação.



The screenshot shows a table titled "VARIAÇÃO DE MARGEM". The table has two columns: "Data" and "Margem Disponível".

Data	Margem Disponível
24/12/2019	53,70
19/11/2019	-2123,13
22/10/2019	-68,06
24/09/2019	17,26
22/08/2019	-464,11
23/07/2019	-65,86
25/06/2019	1,91
24/05/2019	-434,56
25/04/2019	2,69
26/03/2019	84,16
23/02/2019	66,23
24/01/2019	98,12

## MARINHA (CÓDIGO ÚNICO)

O código único substitui a senha do servidor e é utilizado pelo banco para fazer a validação da operação e por isso é necessário solicitar um código para cada operação, pois ele perde automaticamente a validade após a utilização.

Para gerar o código único é necessário que o próprio cliente acesse o portal de consignações e clique no link localizado do lado esquerdo da página abaixo do brasão da Marinha do Brasil. Após clicar no link, uma mensagem será automaticamente encaminhada para o e-mail cadastrado informando o código para efetivação do empréstimo.

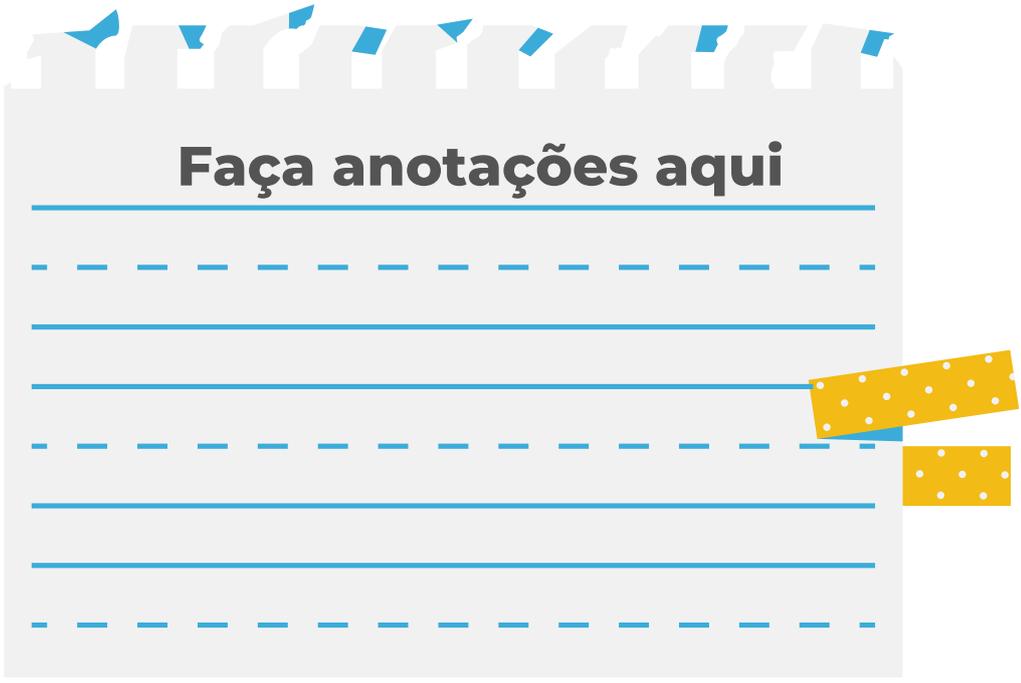
## MARINHA (ADE)

Assim que o banco efetua a pré-reserva de margem, o servidor deverá assinar a ADE (Autorização de Desconto em Folha) emitida no portal eConsig e esse documento deverá ser enviado ao banco. É por esse motivo que a Marinha ainda não atua com a venda digital, pois a assinatura desse documento é obrigatória para efetivar a proposta.

# CONHECENDO OS PRODUTOS- CONTRATO NOVO

Agora que você já aprendeu o que é o crédito consignado e conheceu as particularidades de alguns convênios, precisamos falar sobre as variações dos produtos que você pode oferecer ao cliente, que são o contrato novo, refinanciamento e a portabilidade.

Apresentaremos o que são e como funcionam esses contratos e qual é o fluxo de venda e pagamento de cada um deles utilizando um exemplo fictício do processo que um cliente faria para contratar cada um desses produtos.



## NOVO - O QUE É

Essa é a Dona Maria, ela foi até você, pois gostaria de saber qual é o valor aprovado para contratar um empréstimo porque ela gostaria de fazer uma reforma na casa dela, e agora que se aposentou, descobriu que pode contratar o crédito consignado.



Para sanar a dúvida dela, a primeira coisa que você precisa é descobrir qual é a margem disponível da cliente, é possível identificar isso no sistema do "MEU INSS", nos sistemas de consulta que a sua empresa utiliza ou fazendo o cálculo manual utilizando o detalhamento.

Após analisar as informações da Dona Maria, você identificou que ela recebe R\$1.000,00 e digamos que o % de margem utilizado pelo convênio é de 30%, nesse caso a margem dela é de R\$ 300,00, ou seja, esse é o valor máximo de parcela que ela pode utilizar no momento de contratar o empréstimo.

*Em geral, sempre que o cliente possui uma margem disponível para contratar um empréstimo, o nome dado ao contrato que utiliza essa margem é **contrato novo**.*

## NOVO - O QUE É

Mas para descobrir qual será o valor liberado, é necessário definir o prazo e a taxa que serão aplicadas e quando se trata de um contrato novo o ideal é sempre utilizar como base o prazo máximo e a taxa máxima do convênio, pois dessa forma a rentabilidade será maior, nesse exemplo utilizamos como base o prazo máximo de 84x e a taxa máxima de 1,80%.

Após identificar essas informações é necessário fazer o cálculo do valor liberado, ele pode ser feito na calculadora do cidadão, no seu sistema de consulta ou no sistema do banco, é importante destacar que qualquer cálculo feito fora do sistema do banco pode ter variação, nesse caso utilizaremos a calculadora do cidadão.

Quando eu calculo um contrato de R\$ 300,00 de parcela, em 84x na taxa de 1,80% o valor liberado será

Financiamento com prestações fixas	
Simule o financiamento com prestações fixas	
Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,800000"/> %
Valor da prestação <small>(Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)</small>	<input type="text" value="300,00"/>
Valor financiado <small>(O valor financiado não inclui o valor da entrada)</small>	<input type="text" value="12.942,44"/>

[Metodologia](#)

de R\$ 12.942,44, ou seja, esse é o valor máximo que podemos liberar.

Seguindo com nosso exemplo, supomos que a Dona Maria se interessou pelo valor disponível, mas quando multiplicou R\$ 300,00 por 84x e viu que pagaria R\$ 25.200,00 ao fim do contrato, ou seja, R\$ 12.257,56 seriam apenas juros. Nesse momento ela questionou:

## NOVO - O QUE É



“Se a taxa do crédito consignado é tão baixa, por que eu pago o dobro de juros?”

Apesar da taxa aplicada ser baixa o prazo do contrato interfere diretamente no valor que será pago ao final do contrato, nesse exemplo a cliente irá pagar em 7 anos e haverá a inclusão de juros compostos mês a mês resultando nesse valor de juros.

Mas existem dois argumentos que você pode utilizar nessa situação, a **QUITAÇÃO E A AMORTIZAÇÃO**, essas possibilidades são garantidas pelo código de defesa do consumidor, pois, de acordo com o Art. 52, *“É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.”*

Então, se a Dona Maria, contratar o crédito ela não precisa obrigatoriamente aguardar e pagar no prazo definido inicialmente, ela pode quitar o contrato integralmente ou antecipar parcelas de trás para frente a qualquer momento e o banco deverá descontar o valor proporcional dos juros. Para fazer essa operação ela só precisaria entrar em contato com o banco e solicitar o boleto.

## QUITAÇÃO

Digamos que a Dona Maria, já pagou 12 parcelas, recebeu um recurso e possui interesse de quitar o contrato, nesse caso existem algumas maneiras de verificar uma prévia do saldo devedor.

A maneira mais assertiva é verificar simulando um refinanciamento no site do banco onde o contrato está, além disso, também é possível ter uma ideia em alguns sistemas de consulta, mas caso você não tenha acesso ao sistema do banco ou um sistema de consulta com essa informação é possível calcular isso utilizando a calculadora do cidadão.

**Financiamento com prestações fixas**  
Simule o financiamento com prestações fixas

Nº. de meses	<input type="text" value="72"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,800000"/> %
Valor da prestação <small>(Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)</small>	<input type="text" value="300,00"/>
Valor financiado <small>(O valor financiado não inclui o valor da entrada)</small>	<input type="text" value="12.053,39"/>

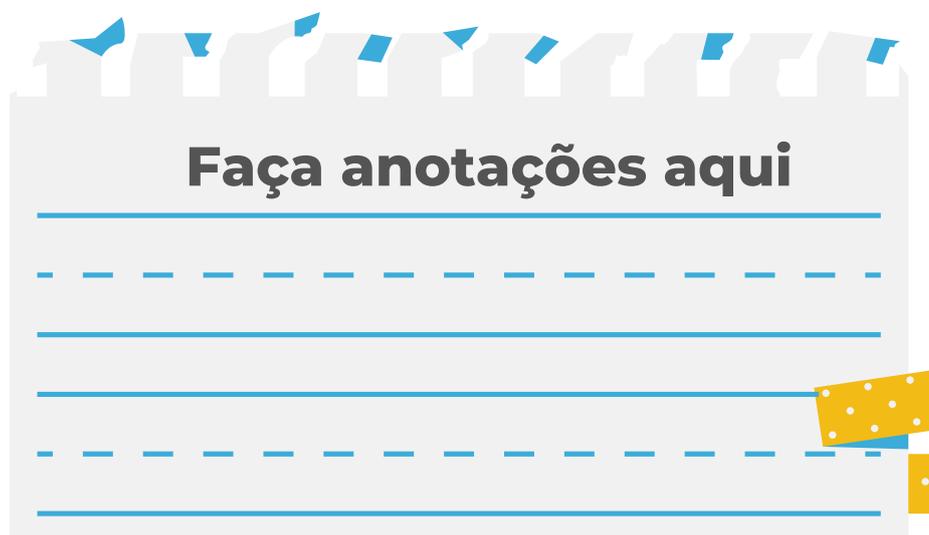
[Metodologia](#)

Para isso você só precisa preencher o prazo restante, o valor da parcela e taxa do contrato e ao clicar em calcular o resultado que aparecer no campo **valor financiado** é uma prévia do saldo devedor do contrato.

## QUITAÇÃO

Então nesse exemplo o saldo devedor do contrato da Dona Maria após ano será de R\$ 12.053,39, lembrando que esse já é o valor sem juros, porque se você multiplicar o prazo pelo valor das parcelas, percebe que se ela não fizesse essa quitação ainda faltaria pagar R\$ 21.600,00, ou seja, ela terá R\$ 9.547,00 de desconto de juros.

Nesses casos o cliente também pode questionar, porque o saldo devedor ainda está tão alto mesmo após pagar R\$ 3.600,00, isso acontece porque as primeiras parcelas são praticamente só juros, ou seja, desse valor que foi pago apenas R\$ 889,05 foi abatido do valor financiado, enquanto R\$ 2.710,95 foram apenas juros.



## AMORTIZAÇÃO

Outra possibilidade é a amortização de parcelas, essa operação é como se o cliente trouxesse para o momento presente uma parcela que ele só pagaria anos depois, por isso o banco precisa retirar o % proporcional dos juros, quanto maior o prazo e a taxa do contrato maior será o desconto.

Então se o cliente não quiser fazer o contrato em 84x, você pode argumentar dizendo que ele pode contratar no prazo máximo para conseguir pegar um valor maior e reduzir o comprometimento mensal e ele pode antecipar parcelas com desconto sempre que quiser e se em algum mês ele tiver algum outro compromisso financeiro e quiser deixar descontando apenas a parcela atual não terá nenhum problema.

Você pode fazer uma simulação desse cálculo utilizando um site chamado faz a conta

**ACESSE FAZ A CONTA**



## AMORTIZAÇÃO

Acesse o "menu empréstimo" e em seguida clique em "amortização".

Depois é só preencher os campos com as informações do contrato, no caso do contrato da Dona Maria ficaria da seguinte forma:

Empréstimo:	Número de Meses:			
12942,44	84			
Taxa de Juros (%):	Período da Taxa:	Sistema de Amortização:		
1,80%	Mensal	Tabela Price		
				
#	Parcelas	Amortizações	Juros	Saldo Devedor
1	299,99	67,03	232,96	12.875,40
2	299,99	68,24	231,75	12.807,16
3	299,99	69,47	230,52	12.737,69
4	299,99	70,72	229,27	12.666,96
5	299,99	71,99	228,00	12.594,97
6	299,99	73,29	226,70	12.521,68
7	299,99	74,60	225,39	12.447,07
8	299,99	75,95	224,04	12.371,12
9	299,99	77,31	222,68	12.293,80
10	299,99	78,71	221,28	12.215,09
11	299,99	80,12	219,87	12.134,96
12	299,99	81,57	218,42	12.053,39

Nessa tabela o campo "amortizações" se refere ao valor que será descontado do saldo devedor, portanto esse seria o valor aproximado da última parcela com desconto dos juros, então com apenas R\$ 275,46 a Dona Maria poderia antecipar 4 parcelas de trás para frente com desconto.

# AMORTIZAÇÃO

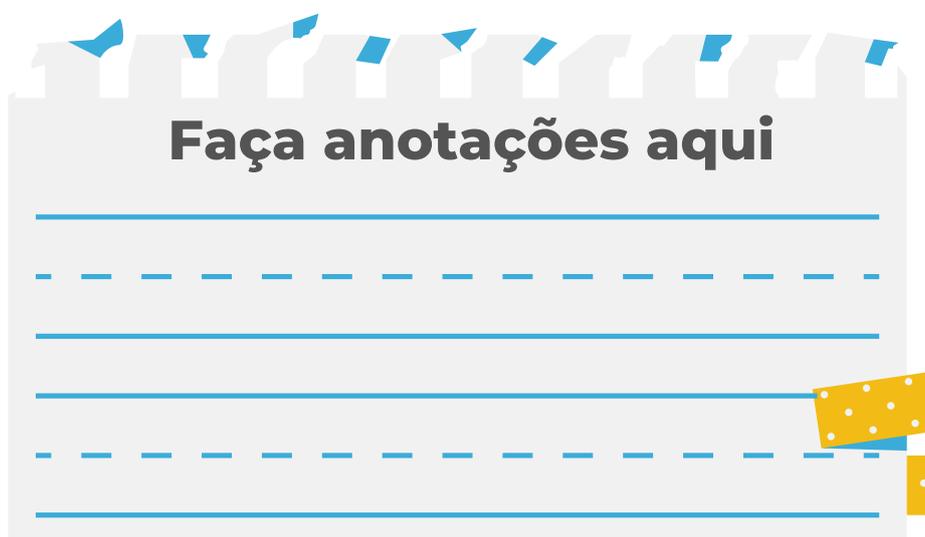
Além disso, alguns bancos como o Pan e Cetelem, disponibilizam uma tabela como essa, no espelho da proposta que é gerado após a digitação, confira um exemplo abaixo:

Parcelas:											
Parc.	Dt. Venc.	Prazo	Principal	IOF	Vir.Total	Parc.	Dt. Venc.	Prazo	Principal	IOF	Vir.Total
1	10/07/2017	38	174,06	0,00	178,77	2	10/08/2017	69	170,32	0,00	178,77
3	10/09/2017	100	166,65	0,00	178,77	4	10/10/2017	130	163,18	0,00	178,77
5	10/11/2017	161	159,66	0,00	178,77	6	10/12/2017	191	156,34	0,00	178,77
7	10/01/2018	222	152,97	0,00	178,77	8	10/02/2018	253	149,68	0,00	178,77
9	10/03/2018	281	146,77	0,00	178,77	10	10/04/2018	312	143,61	0,00	178,77
11	10/05/2018	342	140,61	0,00	178,77	12	10/06/2018	373	137,59	0,00	178,77
13	10/07/2018	403	134,72	0,00	178,77	14	10/08/2018	434	131,82	0,00	178,77
15	10/09/2018	465	128,98	0,00	178,77	16	10/10/2018	495	126,29	0,00	178,77
17	10/11/2018	526	123,57	0,00	178,77	18	10/12/2018	556	121,00	0,00	178,77
19	10/01/2019	587	118,39	0,00	178,77	20	10/02/2019	618	115,85	0,00	178,77
21	10/03/2019	646	113,59	0,00	178,77	22	10/04/2019	677	111,15	0,00	178,77
23	10/05/2019	707	108,83	0,00	178,77	24	10/06/2019	738	106,49	0,00	178,77
25	10/07/2019	768	104,27	0,00	178,77	26	10/08/2019	799	102,02	0,00	178,77
27	10/09/2019	830	99,83	0,00	178,77	28	10/10/2019	860	97,75	0,00	178,77
29	10/11/2019	891	95,64	0,00	178,77	30	10/12/2019	921	93,65	0,00	178,77
31	10/01/2020	952	91,63	0,00	178,77	32	10/02/2020	983	89,66	0,00	178,77
33	10/03/2020	1012	87,85	0,00	178,77	34	10/04/2020	1043	85,96	0,00	178,77
35	10/05/2020	1073	84,17	0,00	178,77	36	10/06/2020	1104	82,36	0,00	178,77
37	10/07/2020	1134	80,64	0,00	178,77	38	10/08/2020	1165	78,91	0,00	178,77
39	10/09/2020	1196	77,21	0,00	178,77	40	10/10/2020	1226	75,60	0,00	178,77
41	10/11/2020	1257	73,97	0,00	178,77	42	10/12/2020	1287	72,43	0,00	178,77
43	10/01/2021	1318	70,87	0,00	178,77	44	10/02/2021	1349	69,35	0,00	178,77
45	10/03/2021	1377	68,00	0,00	178,77	46	10/04/2021	1408	66,53	0,00	178,77
47	10/05/2021	1438	65,15	0,00	178,77	48	10/06/2021	1469	63,74	0,00	178,77
49	10/07/2021	1499	62,41	0,00	178,77	50	10/08/2021	1530	61,07	0,00	178,77
51	10/09/2021	1561	59,78	0,00	178,77	52	10/10/2021	1591	58,51	0,00	178,77
53	10/11/2021	1622	57,25	0,00	178,77	54	10/12/2021	1652	56,06	0,00	178,77
55	10/01/2022	1683	54,85	0,00	178,77	56	10/02/2022	1714	53,67	0,00	178,77
57	10/03/2022	1742	52,63	0,00	178,77	58	10/04/2022	1773	51,49	0,00	178,77
59	10/05/2022	1803	50,42	0,00	178,77	60	10/06/2022	1834	49,33	0,00	178,77
61	10/07/2022	1864	48,31	0,00	178,77	62	10/08/2022	1895	47,27	0,00	178,77
63	10/09/2022	1926	46,25	0,00	178,77	64	10/10/2022	1956	45,29	0,00	178,77
65	10/11/2022	1987	44,31	0,00	178,77	66	10/12/2022	2017	43,39	0,00	178,77
67	10/01/2023	2048	42,45	0,00	178,77	68	10/02/2023	2079	41,54	0,00	178,77
69	10/03/2023	2107	40,73	0,00	178,77	70	10/04/2023	2138	39,85	0,00	178,77
71	10/05/2023	2168	39,02	0,00	178,77	72	10/06/2023	2199	38,17	0,00	178,77
<b>TOTAL:</b>			<b>6.463,34</b>	<b>0,00</b>	<b>12.871,44</b>						

## PRIMEIRA PARCELA

Geralmente no momento da negociação, é comum que o cliente questione quando será o desconto da primeira parcela, para responder essa pergunta é importante que você entenda que esse desconto tem uma relação direta com o fechamento da folha de pagamento do cliente, por exemplo:

Se nós estamos no mês de OUTUBRO, o RH faz o fechamento da folha de NOVEMBRO durante o mês vigente, por isso que a primeira parcela não poderá ser descontada no mês seguinte, pois, se a folha estiver fechada não será possível incluir o desconto, então nesse caso a primeira parcela será em DEZEMBRO, então sempre que o cliente questionar quando será o desconto da primeira parcela, diga que será no mês subsequente ao mês vigente.



## PROCESSO

Você fez os cálculos e viu que é possível liberar até R\$ 12.000,00 e a cliente teve interesse. O processo do contrato novo é muito rápido e simples, porque a margem já está liberada, então precisamos apenas fazer o processo de digitação do banco e encaminhar para o órgão fazer a averbação.

Mas para isso, precisamos ter muita atenção, porque é importante lembrar que cada convênio tem suas regras, ou seja, o recurso tem que ser liberado na conta onde o cliente recebe, é importante conferir as informações da conta do cliente, para ver se está tudo correto. É importante conferir também, a margem que esse cliente tem, para ter certeza de que vai ser averbado, conferir o número de matrícula é essencial para que não tenha erro.

Depois é só aguardar a averbação junto ao órgão, lembrando que esse processo pode mudar dependendo do convênio.

E se o cliente quiser o cancelamento, ele pode entrar em contato com o banco, essa solicitação pode ser feita em até 7 dias. Faz o pagamento do boleto e o dinheiro retorna para o banco.



## MARGEM COMPLEMENTAR

Se o cliente utilizou toda a margem no prazo máximo e em algum momento precisar de dinheiro, ele não vai poder fazer um novo contrato, por isso, todo ano o cliente tem um aumento de salário, gerando uma margem complementar e que pode ser utilizada para fazer um contrato.

Supomos que esse cliente recebe R\$ 1.000,00 e teve um aumento de R\$ 100,00, podemos aplicar o percentual de margem do convênio sobre o aumento que ela teve para identificar a margem complementar, nesse exemplo a margem dela é de 30%, então essa cliente pode ter mais R\$ 30,00 de margem para pegar um contrato novo.

Portanto, caso ela opte por utilizar essa margem o valor liberado seria de R\$ 1.294,24 conforme exemplo ao lado.

**Financiamento com prestações fixas**

**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,800000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="30,00"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="1.294,24"/>

Metodologia



## REFINANCIAMENTO - O QUE É

Se o cliente utilizar toda a margem, não poderia fazer novas contratações até que o contrato atual fosse quitado, mas como os contratos são feitos em prazos longos, iria demorar muito até que o cliente pudesse contratar novamente.

Pensado nisso, surgiu o refinanciamento, nele o banco utiliza como base uma parcela já existente, onde houve um pagamento considerável de parcelas e estende o prazo novamente, mantendo o valor de parcela. Dessa forma será possível liberar um valor adicional ao cliente.

Vamos supor que o cliente tem um contrato com a parcela de R\$ 300,00, no prazo máximo e na maior taxa, mas já se passaram dois anos e o cliente pagou 24 parcelas, faltam apenas 60 para ela quitar. O banco vai poder estender esse prazo novamente para 84 e o cliente vai pagar o mesmo valor de parcela.

Além disso, também é possível aumentar o valor de parcela, agregando a margem e liberando mais recursos ou até mesmo reduzir o valor de parcela, reduzindo o comprometimento mensal do cliente.



## SALDO DEVEDOR

Mas para fazer o refinanciamento será necessário gerar um novo contrato. Para isso, precisamos identificar o saldo devedor para que o banco faça uma quitação internamente e gere um novo contrato estendendo o prazo e liberando um troco.

Para identificar o saldo devedor e descobrir qual será o valor liberado podemos utilizar a calculadora do cidadão, então devemos preencher o prazo restante, a taxa atual e a parcela descontada e em seguida clicar em calcular, o valor do saldo devedor irá aparecer no campo **valor financiado**.

**Financiamento com prestações fixas**

**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="50"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,800000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="300,00"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="10.952,11"/>

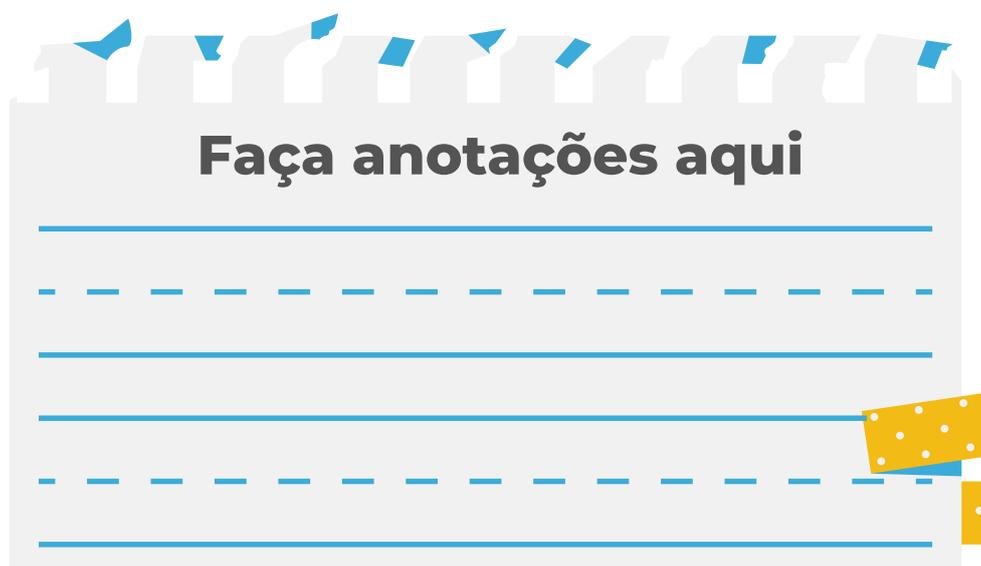
Metodologia



## SALDO DEVEDOR

É importante destacar que quando a gente calcula o saldo devedor em sistemas externos, teremos apenas uma estimativa do saldo. Para ter certeza, é necessário identificar essa informação no sistema do banco originador.

Portanto, nesse exemplo a cliente tinha contratado inicialmente R\$ 12.053,39 e depois de dois anos pagando a parcela, o saldo devedor é de R\$ 10.952,11, nessa situação ela pode te questionar porque ela já pagou R\$ 7.200 e só reduziu R\$ 2.000,00 no saldo devedor dela, isso acontece por conta do desconto dos juros, mas em compensação estamos retirando todo o juros nessa transação já que se ela continuasse pagando até o fim do contrato, ainda restaria pagar R\$ 18.000.



## VALOR LIBERADO

Para fazer esse cálculo, é só preencher os dados na calculadora do cidadão. Neste exemplo, iremos utilizar o prazo de 84x, a taxa de 1,50% e manteremos a parcela de R\$ 300,00. Após clicar em calcular, o valor financiado será de R\$ 14.273,58 e subtraindo pelo saldo devedor de R\$ 10.952,11, o valor que será liberado ao cliente será de R\$ 3.294,25

**Financiamento com prestações fixas**  
**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,500000"/> %
Valor da prestação <small>(Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)</small>	<input type="text" value="300,00"/>
Valor financiado <small>(O valor financiado não inclui o valor da entrada)</small>	<input type="text" value="14.273,58"/>

[Metodologia](#)

Diante disso a cliente pode te questionar porque ela já pagou R\$ 7.000,00 e deveria voltar ao prazo inicial para pegar apenas R\$ 3.294,25. Neste caso é importante destacar a importância de identificar o que o cliente irá fazer com esse recurso, pois quanto mais urgente e importante for a necessidade dele, mais fácil será para ele aceitar essa oferta. Além disso, outro ponto que pesa bastante no momento de oferecer o refinanciamento é que a parcela se mantêm. Neste caso o cliente poderia solucionar o problema dele sem aumentar o comprometimento mensal.

## OUTRAS POSSIBILIDADES

Além disso, dentro do refin, é possível fazer agregação de margem, unificação de parcela e redução de parcela do refinanciamento. Confira abaixo como funciona cada uma dessas operações:

- **Agregação de margem:**

Caso o cliente tenha margem e queira pegar mais dinheiro, é mais vantajoso você fazer o refinanciamento e um contrato novo separadamente. Mas, existem situações que o cliente já chegou ao limite de número de linhas permitidas pelo convênio. Neste caso, é só somar o valor da parcela atual, com a margem disponível e calcular o valor financiado e subtrair pelo saldo devedor.

### com prestações fixas

#### com prestações fixas

de meses	<input type="text" value="84"/>
taxa mensal	<input type="text" value="1,500000"/> %
valor da prestação (seja no ato)	<input type="text" value="330,00"/>
valor financiado (valor da entrada)	<input type="text" value="15.700,94"/>

Neste exemplo, iremos agregar R\$ 30,00 no valor de parcela atual e iremos fazer no prazo de 84x e com taxa de 1,50%. Com isso o valor financiado será de R\$ 15.700,94, iremos subtrair pelo saldo devedor de R\$ 10.979,32 e o valor liberado será de R\$ 4.721,61.

## OUTRAS POSSIBILIDADES

- **Unificação de Parcela:**

Uma alternativa para aquele cliente que já atingiu o limite de linhas, seria a unificação de parcela. Nela, somamos o valor de parcelas dos contratos que ele já possui no mesmo banco. Vamos supor, que este cliente possua três contratos com parcelas de R\$ 100,00, somando estes valores vamos ter uma parcela de R\$ 300,00 e ele ficará com duas linhas à mais para fazer um contrato novo caso ele tenha margem disponível.

- **Redução de parcela**

Caso o cliente não queira mais dinheiro, você pode oferecer a possibilidade de reduzir a parcela do contrato que ela já paga. Para fazermos isso, mantemos o contrato na mesma condição que ele já está e reduzimos apenas a taxa.

Vamos supor que esse cliente tenha um contrato de R\$ 10.979,33, com o prazo de 60x e a taxa de 1,80%. Ao reduzir a taxa para 1,50%, automaticamente o valor da parcela irá reduzir também. Para calcular isso é só preencher o prazo, o saldo devedor e a nova taxa na calculadora do cidadão e em seguida irá aparecer o valor da nova parcela, que será de R\$ 278,80.

## OUTRAS POSSIBILIDADES

**Financiamento com prestações fixas**  
**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="60"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,500000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="278,80"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="10.979,33"/>

Metodologia

Neste exemplo a parcela reduziu mais ou menos R\$ 25,00, então iremos multiplicar esse valor que foi reduzido pelo prazo restante, para identificar quanto a cliente vai economizar nessa operação, nesse exemplo ela vai economizar R\$ 1.500,00.

Esse tipo de operação não gera nenhuma rentabilidade para as empresas. Por isso, normalmente, quando é feito este tipo de operação é para que futuramente possa ser feito um contrato novo com a margem que ficará disponível para o cliente.

É importante destacar que nem toda empresa ou banco permitem esse tipo de operação, por isso você deve verificar certinho para ver se é possível.

## DEVOLUÇÃO DA PARCELA

Se você fez uma oferta para o cliente, mas ele ainda quer mais, é possível liberar mais dinheiro com a devolução da parcela.

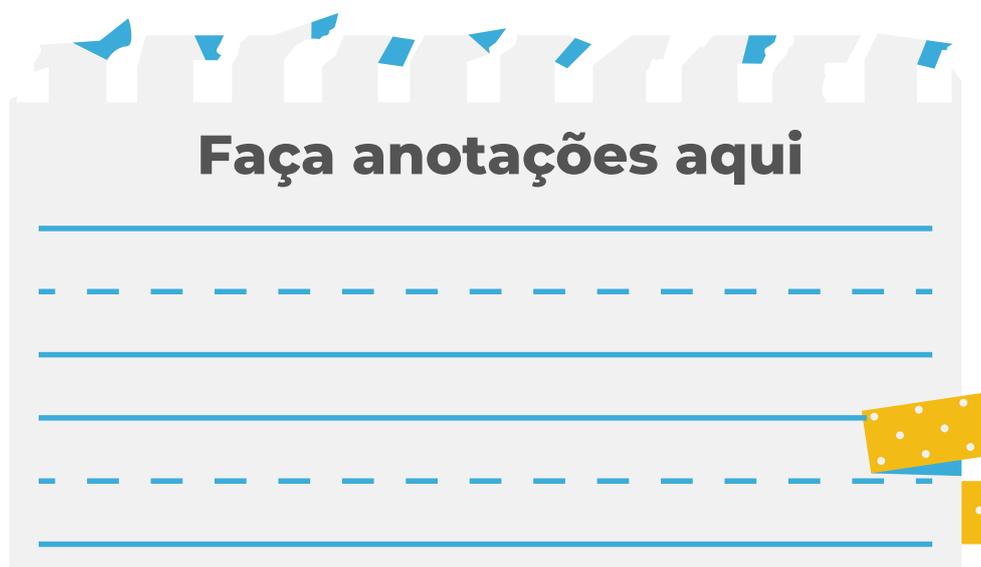
Mas para entender este conceito, é essencial saber a data de fechamento da folha do convênio. Por exemplo, digamos que estamos no mês de outubro e a data de fechamento da folha é no dia 20, você fez um contrato do dia 1 até o dia 20 e este contrato averbou neste período, então vai ser provisionado o pagamento apenas para dezembro, então não será descontado no mês de novembro, e o cliente irá receber o salário sem o desconto daquela parcela.

Mas digamos que esse contrato foi feito do dia 20 até o dia 30 e a folha fecha no dia 20, neste caso, o convênio já provisionou o desconto no mês de novembro, então a cliente irá receber o valor de R\$ 700,00. Só que já foi separado o valor de R\$ 300,00 para este contrato, (vamos chamar de contrato Y) ele já foi excluído, então os convênios têm um dia específico que eles mandam o dinheiro para o banco. Vamos supor isso será feito no dia 10 e quando ele tentar realizar esse pagamento, o banco não irá encontrar nenhum contrato com esse nome, porque ele já não existe mais. Então o banco irá fazer a devolução desse valor ao cliente até o dia 15.

## DEVOLUÇÃO DA PARCELA

Por isso que em uma operação de refin, sempre vai acontecer algo com a parcela do cliente, obrigatoriamente ela tem que ser descontada ou devolvida. Mas não é interessante oferecer essa possibilidade para todos os clientes que você atender, porque o processo é um pouco complexo e com isso os clientes podem ficar te questionando sobre a devolução a todo momento, por isso que geralmente utilizamos esse argumento quando o cliente tem uma parcela muito alta, porque vai ter um grande impacto na sua oferta, já que aquele valor será devolvido ou não será descontado.

Se o cliente não receber a devolução da parcela, pode ser que o banco leve um pouco mais de tempo. Nestes casos, você irá precisar dos extratos do cliente para identificar se houve ou não a devolução.



## PROCESSO

O processo de efetivação de um contrato de refinanciamento é o seguinte, o primeiro passo é analisar se o contrato realmente está disponível para refinanciar. É possível verificar isso no extrato do cliente ou no sistema do banco onde você deseja fazer o contrato, mas se o contrato não aparecer no sistema do banco isso pode acontecer porque o contrato já foi quitado, portado ou refinanciado.

Mas se o contrato estiver disponível é só digitar e aguardar a averbação, lembre-se que cada convênio têm um processo diferente de averbação, mas de maneira geral o contrato será excluído para liberar a margem e depois será averbado novamente.

Os convênios que fazem a averbação “online” oferecem mais segurança na operação, mas se no convênio que você atua a averbação diferir é necessário ter atenção redobrada.

O fluxo da averbação é o principal ponto que determina a velocidade de liberação do recurso, mas o dinheiro costuma cair na conta do cliente de 1 a 3 dias.

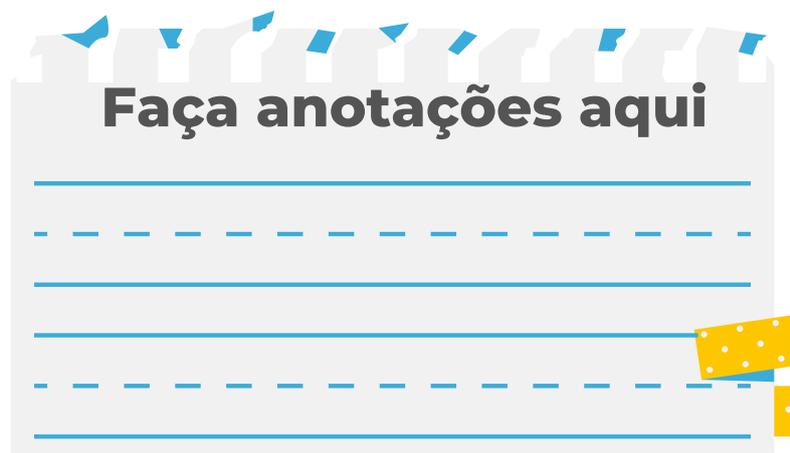


## PORTABILIDADE-O QUE É?

A portabilidade tem o mesmo princípio do refin, o cliente pode reduzir parcelas, estender o prazo e até mesmo receber um troco nesta operação. A única diferença que existe entre portabilidade e refinanciamento, é que na portabilidade o contrato muda de banco, enquanto no refin o contrato se mantém no banco originador.

Mas apesar de ter o mesmo conceito que o refin, a principal vantagem para quem trabalha com a portabilidade é que ela contabiliza para produção sobre o valor total do contrato, enquanto o refinanciamento só contabiliza o troco na produção.

Mas não confunda com o contrato novo, pois ele também contabiliza na nossa produção sobre o valor total, mas a rentabilidade dele é muito maior que a rentabilidade gerada pela portabilidade, pois na portabilidade geralmente precisamos trabalhar com taxas reduzidas que impactam diretamente no nosso comissionamento.



## PROCESSO

A portabilidade tem muitos processos, por isso é um contrato que demora um pouco mais para ser pago ao cliente.

O primeiro passo é analisar as informações do contrato do cliente, para ver se o contrato poderá ser portado ou não, logo vou te explicar em detalhes o que você precisa verificar antes de digitar.

Depois da digitação o contrato será enviado para a CIP que irá intermediar o processo de solicitação e pagamento de saldo entre os bancos, geralmente esse processo demora 5 dias úteis, assim que o saldo for quitado a portabilidade está concluída. Lembrando que a portabilidade é apenas a transferência do contrato de banco para o outro, nas mesmas condições de prazo.

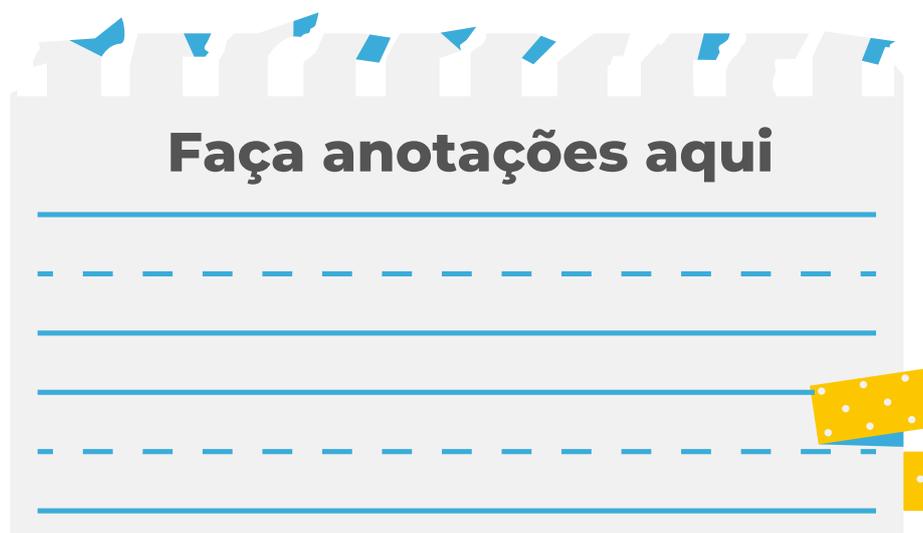
Mas se o cliente quiser algum valor será necessário fazer o refinanciamento em seguida, que é a etapa de estender o prazo para liberar o troco. Por ter todo esse processo, geralmente, leva-se de 15 a 30 dias para finalizar dependendo do convênio, por isso é essencial se manter atento na análise, para que não dê nada errado em nenhuma destas etapas, pois erros na portabilidade podem gerar desgastes na operação e em alguns casos podem gerar até prejuízo para empresa.

Agora que você já sabe que na portabilidade o contrato muda de banco, você tem duas possibilidades. Se você trabalhar com exclusividade em um único banco, você poderá fazer apenas refinanciamento para os contratos que já estão no banco que você atua e poderá portar os contratos de todos os outros bancos conforme as regras. Mas se você trabalhar com vários bancos poderá efetuar portabilidades entre os bancos conforme as melhores condições para o cliente e para a empresa.

O ponto positivo de atuar com a portabilidade é que é uma venda mais simples, já que o cliente não terá grandes alterações no pagamento ele não vai precisar racionalizar e decidir se deseja ter esse desconto no benefício.

Mas por ter vários processos, é imprescindível que você analise todas as informações, para que não tenha nenhum erro no final. A primeira coisa que precisa ser feita, é analisar as informações do contrato através do extrato do cliente, porque é ali que você vai confirmar se o contrato realmente existe e está naquele banco, quantas parcelas faltam e o valor da taxa. Ou você pode até mesmo verificar diretamente no sistema do banco, caso você tenha acesso aos bancos originadores do contrato.

O segundo processo, é verificar a taxa, porque no consignado não podemos realizar uma portabilidade ou refinanciamento, com a taxa de juros superior ao contrato atual, vamos supor, que esse contrato esteja com a taxa de 2,00, não podemos realizar essa operação com a taxa de 2,10, só seria possível se diminuíssemos, por exemplo, para 1,90. Por isso, é importante que você verifique qual a taxa mínima permitida no banco que você pretende digitar, vamos supor que a taxa mínima é de 1,30, caso o cliente tenha um contrato com a taxa de 1,20, não tem a possibilidade de realizar essa operação, só se tivesse algum banco atuando com uma taxa menor que esta. Lembrando também que quanto menor a taxa aplicada ao contrato menor pode ser a remuneração sobre essa operação.



O terceiro processo, é verificar a quantidade de parcelas pagas, pois atualmente, por conta da autorregulação, só recebemos remuneração numa operação de portabilidade, se o contrato portado tiver mais de 360 a partir da data da contratação.

O quarto processo é ver o roteiro operacional do banco, porque cada banco tem sua regra em relação ao valor mínimo que temos que liberar para o cliente. É importante ver a restrição de idade, porque te alguns bancos que trabalham apenas com pessoas até certa idade. Além disso, você consegue ver se o banco atende ou não o benefício do seu cliente o benefício

E o último processo, é ver se o banco para o qual você quer portar aceita a IF originadora daquele contrato.

Então fique atento a todos esses pontos, para que não tenha nenhum erro em seu processo de portabilidade.

## SALDO DEVEDOR

Para identificar o saldo devedor e descobrir qual será o valor liberado podemos utilizar a calculadora do cidadão, então devemos preencher o prazo restante, a taxa atual e a parcela descontada e em seguida clicar em calcular, o valor do saldo devedor irá aparecer no campo valor financiado

Nesse exemplo iremos utilizar o prazo de 72x, a taxa de 1,50% e a parcela de R\$ 300,00, após clicar em calcular o valor financiado será de R\$ 13.153,39 e agora temos o valor do saldo devedor.

Nº. de meses	<input type="text" value="72"/>	
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,500000"/>	%
Valor da prestação a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="300,00"/>	
Valor financiado do não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="13.153,39"/>	

## PORTABILIDADE PURA

Assim como no refinanciamento a gente tem várias possibilidades, na portabilidade isso também acontece, por isso agora vou te apresentar todas as possibilidades de vendas com esse produto.

Antes de chegar na etapa de liberar qualquer valor ao cliente, primeiro precisamos fazer a portabilidade pura, basicamente é quando portamos o contrato sem liberar um troco ou estender o prazo daquele, a única modificação que será feita, vai ser na taxa.

Então no momento da digitação será necessário preencher os dados do contrato original, que seria R\$ 13.153,39 de saldo devedor, o prazo restante de 72x, o valor da parcela de R\$ 300,00 e deve ser incluída uma taxa menor do contrato original, que seria de 1,40. Em seguida o banco vai procurar uma tabela que se encaixe nessas condições, caso não encontre, você tem que ir mexendo no valor do saldo devedor até que o contrato se encaixe em uma tabela do banco.



## REFIN DA PORTABILIDADE

O Refin da portabilidade é exatamente igual ao refinanciamento, como o contrato já foi portado, é nessa etapa que iremos definir o valor liberado ao cliente. Então vamos supor que essa cliente chegou a pagar 12 parcelas do contrato que ela portou e restavam apenas 72 para ela quitar, quando realizamos o processo de refinanciamento, nós voltamos o prazo dela para 84x.

Para fazer esse cálculo uma prévia do valor de troco é só preencher na calculadora do cidadão o prazo de 84x, a taxa de 1,40% e a parcela de R\$ 300,00, após clicar em calcular o valor financiado será de R\$ 14.763,49 e subtraindo pelo saldo devedor de R\$ 13.153,39 o valor que será liberado ao cliente será de R\$ 1.610,10.

### Financiamento com prestações fixas

Simule o financiamento com prestações fixas	
Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,400000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="300,00"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="14.763,49"/>

[Metodologia](#)



## REDUÇÃO DE PARCELA

Na portabilidade também podemos trabalhar com redução de parcela, o lado bom é que essa argumentação é irresistível e facilita muito a venda.

E nessa condição temos algumas possibilidades.

Uma das maneiras é reduzir durante a portabilidade, mantendo o prazo e reduzindo a taxa.

Para calcular a redução mantendo o prazo, a primeira coisa que precisamos saber é o saldo devedor do cliente, que é de R\$ 13.153,39, então é só fazer o cálculo na calculadora do cidadão, aplicando a menor taxa de juros para conseguir reduzir a parcela, nesse exemplo a parcela vai de R\$ 300,00 para R\$ 273,86, reduzindo em R\$ 26,14, multiplicando pelo prazo restante de 72x e você vai perceber que ele irá economizar R\$ 1.882,08 nessa operação.

**Financiamento com prestações fixas**  
**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="72"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,200000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="273,86"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="13.153,39"/>

[Metodologia](#)



## REDUÇÃO DE PARCELA

Além disso, é possível oferecer também a margem liberada após a redução, nesse caso é só simular na calculadora do cidadão um contrato de 84x, com taxa de 1,8% e com valor da parcela de R\$ 26,14 e o valor liberado será de R\$ 1.127,72.

**Financiamento com prestações fixas**  
**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,800000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="26,14"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="1.127,72"/>

Metodologia

Para calcular a redução no refin da portabilidade, devemos colocar na calculadora do cidadão o prazo do contrato depois do refin que será de 84x, com a taxa de 1,20 e o valor financiado que será de R\$ 13.153,39, e o resultado será o valor da prestação de R\$ 249,41.

**Financiamento com prestações fixas**  
**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,200000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="249,41"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="13.153,39"/>

Metodologia

## REDUÇÃO DE PARCELA

Então aqui tínhamos uma parcela de R\$ 300,00 e conseguimos reduzir pra R\$ 249,41, liberamos uma margem para ela de mais ou menos R\$ 50,00, nesse caso, temos a oportunidade de fazer um contrato novo para esse cliente. É só preencher o prazo de 84x, a taxa de 1,80 e margem de R\$ 50,00 e conseguiremos liberar R\$ 2.182,53.

**Financiamento com prestações fixas**

**Simule o financiamento com prestações fixas**

Nº. de meses	<input type="text" value="84"/>
Taxa de juros mensal	<input type="text" value="1,800000"/> %
Valor da prestação (Considera-se que a 1a. prestação não seja no ato)	<input type="text" value="50,00"/>
Valor financiado (O valor financiado não inclui o valor da entrada)	<input type="text" value="2.157,07"/>

É importante destacar três pontos que exigem atenção quando se trata de portabilidade:

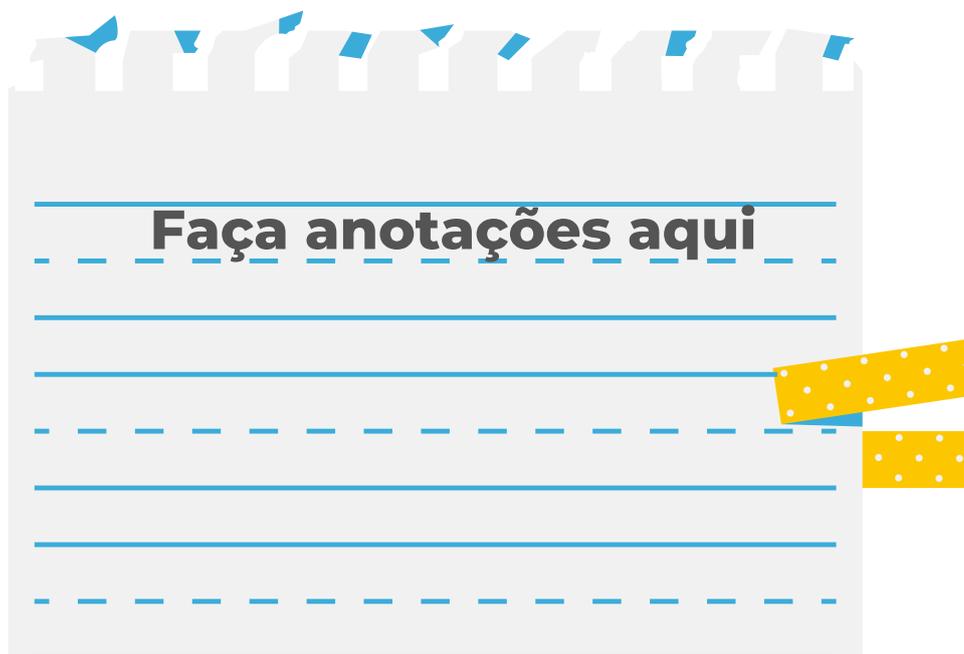
- 1** - Nem todas as empresas que atuam com todas as modalidades de portabilidade, por isso é necessário verificar com a sua empresa se ela permite esse tipo de operação
- 2** - Nem todos os bancos permitem a portabilidade pura sem refin ou redução de parcela, por isso é preciso verificar essas informações com o banco ou promotora.
- 3** - Segundo a autorregulação, não somos remunerados por contratos portados com menos de 360 dias da data de início do contrato. A regra da autorregulação também informa, que não somos remunerados pela margem liberada após a redução de um contrato com menos de 360 dias.

Depois da digitação, o contrato é enviado para CIP, é ela que faz o intermédio entre os bancos, solicitando o saldo devedor para o banco originador, por isso que é necessário que o banco faça parte da lista de bancos da CIP

*Clique no botão abaixo para ser direcionado.*

**LISTA DE BANCOS**

Assim que a solicitação é feita a CIP têm até 5 dias úteis para retornar com o saldo devedor para pagamento. Vamos supor que você envia o contrato na segunda, o saldo irá retornar na próxima segunda, mas caso tenha algum feriado, ele vai voltar na terça, pois o banco faz o controle por dias úteis, então fique atento.



## RETENÇÃO

Enquanto o contrato fica na CIP, o banco originador tem o direito de ligar para o cliente e fazer uma contra oferta para que o cliente não finalize a portabilidade, então informe isso ao cliente, peça para ele dar preferência para a sua oferta.

Mas existem fatores que aumentam a probabilidade de retenção:

**TAXA DE JUROS:** Têm bancos que oferecem taxas muito baixas na etapa de retenção por isso a oferta de valor liberado será muito melhor e é provável que o cliente aceite a oferta.

**NÚMERO DE LINHAS:** Vamos supor que o seu cliente tenha três contratos naquele banco uma parcela de R\$ 200,00 e duas de R\$ 50,00, compensa mais portar a parcela R\$ 200,00, mas lembre-se que na retenção irão fazer uma proposta unificando os três, por isso o valor liberado será maior que a sua oferta, por isso é importante avaliar se nesse caso não vale mais a pena fazer o refinanciamento ao invés da portabilidade.

**CLIENTE TOMADOR:** Se o cliente tiver perfil tomador é possível que ele aceite a retenção se estiver com muita pressa, pois esse é um argumento muito usado nessa etapa.

## RETENÇÃO

Por esses motivos, é importante que você mantenha o contato com o cliente enquanto a proposta estiver em andamento, para se certificar se ele recebeu ou aceitou outra proposta.

1

Entrar em contato com o cliente questionando se ele aceitou mesmo, pois existem situações nas quais a ligação da retenção confunde o cliente fazendo com que o analista dê o retorno pedido.

2

Verificar o contrato no banco originador, se você tiver acesso a ele e simular um refin para o cliente para verificar se a proposta ainda está lá, se a proposta não estiver aparecendo ou estiver com algum bloqueio para cálculo, pode ser porque o cliente está com o refinanciamento em andamento. Mas se o contrato estiver aparecendo normalmente você pode redigitar a portabilidade, pois o contrato não foi alterado.

3

Se o cliente aceitar a retenção, ligue para ele alguns dias depois perguntando se deu tudo certo, pois existem casos em que a retenção não é finalizada por conta de regras do roteiro do banco, ou o valor liberado é menor que o combinado. Dessa forma, você demonstra preocupação com o cliente e ainda diz que se ele tivesse contratado contigo isso não aconteceria.



## CANCELAMENTO

Mesmo que o seu contrato passe pela retenção, ainda existem alguns motivos que podem levar esse contrato a ser cancelado.

Se a CIP não receber nenhuma informação do saldo após 5 dias úteis eles cancelam a operação com a justificativa de decurso de prazo. Isso acontece quando o banco quer dificultar a operação, por isso você pode redigitar e solicitar que o cliente abra uma reclamação se o banco continuar dificultando o processo.

Também pode ocorrer o cancelamento, porque o contrato não foi encontrado. Isso acontece quando o número de contrato preenchido na proposta está errado. Essa pode ser uma falha de digitação interna, por isso é importante ter muita atenção para não errar nessa etapa. E isso também acontece se o número de contrato no extrato ou sistema de consulta estiver errado, nesse caso o cliente vai ter que pedir um DED pro banco originador para identificar o número correto.

Além disso, o contrato pode ser cancelado por dados divergentes, isso ocorre quando alguma informação do cliente é digitada incorretamente.

Por isso, é importante se atentar bastante no momento de digitar a portabilidade, pois qualquer erro pode dificultar o processo de aprovação da proposta e até gerar prejuízo.



## RETORNO DO SALDO

Quando recebemos o saldo e o ponto mais importante é que esse saldo deve ser pago no mesmo dia, porque todo dia o saldo devedor muda e se não for pago, o contrato será cancelado e o processo vai ter que se repetir novamente, aumentando a probabilidade de desistência ou retenção do cliente. Por isso, você precisa acompanhar o prazo da CIP, para verificar o retorno e garantir o pagamento no mesmo dia.

Se você ainda não tiver experiência com portabilidade, você irá acompanhar o retorno do saldo no detalhe da proposta e quando o saldo chegar você precisa verificar com seu gerente, promotora ou banco se é necessário ter alguma atuação na proposta para solicitar o pagamento do saldo.

Após dar o comando de aprovação, você ainda tem que acompanhar até que o pagamento seja efetuado, porque enquanto não estiver pago, não tem nada garantido. Pois, no meio desse processo de aprovação, pode ocorrer alguma pendência ou solicitação de ajuste.

Tudo isso tem que ser analisado e aprovado antes do horário do corte de cada banco, porque tem alguns bancos que pagam só até 13h00 da tarde e outros pagam até 16h00, por isso tem que ficar atento ao horário do corte de cada banco.

## AVERBAÇÃO

Depois do pagamento do saldo é necessário ter ainda mais atenção a proposta. A primeira coisa que vai ocorrer, será a exclusão do contrato do banco originador e a margem vai ficar livre para incluir o contrato no novo banco, mas se a averbação voltar com margem excedida faça algumas ações para reduzir o risco de prejuízo.

Veja no extrato se o contrato foi excluído, caso não tenha sido, tudo bem, é só aguardar mais alguns dias até a exclusão. Se a margem livre estiver menor do que a parcela do contrato, você precisa verificar com a sua promotora o reajuste deste contrato o quanto antes, para não ter perda de margem.

Se a margem ficou livre e o cliente utilizou essa margem em outro lugar fazendo um contrato novo, isso pode gerar um grande prejuízo pra empresa. Para minimizar esses riscos você pode digitar a portabilidade em uma tabela risco banco, mas precisa verificar todas as regras do banco, para ver o que precisa para que o banco assumo o risco caso algo aconteça com esse contrato de portabilidade.

## CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO-QUE É

- O cartão de crédito consignado, é muito parecido com um cartão de crédito convencional, ambos permitem realizar compras e até mesmo fazer um saque do limite que você tem liberado, mas o cartão consignado só é possível sacar até 70% do limite, isso é importante porque a nossa remuneração é baseada no saque do cartão.

- **PÚBLICO ALVO**

Diferente do cartão convencional, em que o banco precisa analisar o CPF do cliente para ver se é possível liberar um limite para ele. No consignado, o banco define se vai liberar aquele recurso para o cliente, com base no fator de multiplicação máximo definido pelo convênio. E esse é um bom argumento para utilizar com o cliente com nome sujo, pois todos os clientes de consignado têm direito a esse produto.

Quando se trata de um cartão de crédito convencional o banco define o limite conforme o valor do salário, mas quando se trata do consignado, para calcular o limite do cartão, precisamos pegar o salário do cliente e subtrair pelos descontos compulsórios e depois multiplicar pelo percentual de margem do convênio que você trabalha.

Na maioria dos convênios, existem sistemas que conseguem consultar o valor da margem, por isso nem sempre precisamos fazer esse cálculo, mas em último caso, você consegue pegar todas essas informações no extrato do cliente.

Vamos supor que o cliente recebe R\$ 1.500,00 e vamos subtrair pelo valor de descontos que tem no benefício dele, que seria de R\$ 200,00, então o valor base será de R\$ 1.300,00 e desse valor vamos tirar a porcentagem de 5%, então o valor da margem será de R\$ 65,00.

Para determinar o valor do limite você pega o valor da margem, multiplica pelo fator de multiplicação de cada banco conforme a idade do cliente. Para fazer esse cálculo, vou utilizar como base o fator de multiplicação média do INSS, que é de 30 vezes, na calculadora iremos multiplicar o valor R\$ 65,00 por 30, então o valor do limite do cliente vai ser de R\$1.950,00.

## CÁLCULO

Lembrando que, o cliente pode utilizar o limite para fazer compras à vista, parcelado ou fazer um saque, mas é o saque que traz a nossa maior rentabilidade, e quando se trata do cartão consignado o cliente têm um limite para sacar de até 70%.

Para descobrirmos o valor de limite pra saque, iremos multiplicar o valor do limite de R\$ 1.950 por 70%, então esse cliente pode sacar em dinheiro R\$ 1.365,00 e o restante ele pode usar para fazer outras compras.

**Faça anotações aqui**

The image shows a stylized notepad with a scalloped top edge and several blue tabs. The page is ruled with solid blue lines and dashed blue lines. Two yellow sticky notes with white polka dots are attached to the right side of the notepad.

## PAGAMENTO

Se o cliente aceitar o cartão, mas não fizer compras ou saque, ele não terá nada para pagar do cartão. Caso o cliente use o cartão de crédito e pague integralmente a fatura, não haverá cobrança de juros.

Mas se houver alguma eventualidade, ele pode pagar o mínimo da fatura. Então vamos supor que a fatura desse cliente é de R\$ 2.000,00 e ele vai pagar o mínimo de 10%, ou seja, R\$ 200,00. Porém, sobre o valor restante haverá cobranças de juros já que ele não fez o pagamento integral.

No cartão consignado o pagamento difere, haverá um desconto automático 5% do valor do salário do cliente se ele utilizar o cartão para saque ou compras, em seguida o cliente pode deixar o restante pendente, ou pagar o valor da fatura integral, ou parcial.

Para o banco o ideal é que o pagamento do cartão seja feito a partir do desconto do valor mínimo e aplicar juros sobre o valor restante, por isso que no cartão não existe um prazo definido, pois o cliente pode pagar valores adicionais além do mínimo, mas se o cliente deixar descontar só o mínimo a parcela será descontada durante o mesmo prazo do convênio.

É importante deixar bem claro para o cliente que ele vai receber uma fatura e explicar para ele que não precisa quitar aquela fatura integralmente. Para você conseguir visualizar melhor, separei a fatura de um cliente, para você ver como esse cliente vai receber.

Irei mostrar a fatura do Cetelem, mas a maioria dos bancos tem a fatura semelhante, vou te mostrar os principais pontos.

<b>Total da Fatura</b>	=	<b>Pagamento Mínimo Descontado em Folha</b>	+	<b>Saldo Devedor<sup>1</sup></b>
R\$ 273,19		R\$ 107,64		R\$ 165,55

Podemos ver o valor da fatura que é de R\$ 273,19 e também nos mostra o valor mínimo descontado na folha, que seria de R\$ 107,64, portanto o valor restante é de R\$ 165,55. Então caso o cliente queira pagar um valor adicional, ele pode pagar qualquer valor até R\$ 165,55.

### Encargos de Financiamento

Contratuais máximos para Financiamentos	2,70% am ou 37,67% aa
CET para saldo financiado:	38,26% aa
Encargos de saque à vista:	2,70% am
CET Saque à vista:	38,26% aa
Juros de mora:	1,00% am
Encargos em caso de pagamento mínimo:	4,62% am

**Saldo Devedor<sup>1</sup>:** é o valor da diferença entre o Total da Fatura e o Pagamento Mínimo Descontado em Folha. Se você pagar este valor através do boleto abaixo, você quitará todos os valores devidos ao Banco Cetelem. Se você não pagar, não se preocupe: Uma parte do Saldo Devedor aqui informado será descontado de seu benefício ("Pagamento Mínimo Descontado em Folha"), e o saldo remanescente será automaticamente financiado por meio do CRÉDITO ROTATIVO e irá compor o Saldo Devedor da fatura seguinte, acrescidos dos devidos encargos de financiamentos à taxa máxima aqui prevista para o próximo mês.

**Limite do Cartão:** é o valor disponibilizado para realização de compras + saques. É calculado com base na sua margem consignável para cartão de crédito.

**IMPORTANTE:** caso não seja efetuado o repasse pelo INSS do Pagamento Mínimo Descontado em Folha por perda de margem consignável, esse valor continuará sendo devido e será acrescido na próxima Fatura com Encargos de Financiamento.

Dúvidas sobre o Pagamento Mínimo? Consulte as condições no Contrato no site: [www.cetelem.com.br](http://www.cetelem.com.br).

Podemos também a taxa de juros de 2,7% ao mês, logo em seguida, ele explica em relação ao saldo devedor, sendo a diferença entre o total da fatura e o pagamento mínimo que já foi descontado na folha de pagamento.

Também é explicado que se caso o cliente não pague o saldo devedor, será descontado do benefício do cliente e o saldo remanescente, será aplicada a taxa 2,7% por mês.

# FATURA

Dentro da fatura, você também consegue ver um código que o cliente usa para fazer o pagamento, mas não tem um valor nessa fatura. Então se ele quiser fazer um pagamento, tem que ser menor ou igual ao valor de R\$ 165,55.

					<b>739-0</b>	73990.00004 00001.225200 10304.390346 1 00000000000000				
Local de Pagamento <b>PAGAVEL EM QUALQUER BANCO. PREFERENCIALMENTE, UTILIZE O SERVIÇO DDA DO SEU BANCO. É SIMPLES, RÁPIDO E SEGURO.</b>						Vencimento		<b>05/09/2020</b>		
Nome do Beneficiário/CNPJ/CPF <b>BANCO CETELEM S/A - CNPJ: 00.558.456/0001-71 Alameda Rio Negro, 161 - 17º Andar, Alphaville Industrial, Barueri - SP - CEP 06454-000</b>						Agência / Código do Beneficiário <b>00010/0000000000122</b>				
Data do Documento <b>05/09/2020</b>		Nº do Documento <b>5201030439</b>		Espécie Doc. <b>31</b>	Aceite <b>CARTÃO</b>	Data Processamento <b>20/08/2020</b>		Nosso Número <b>5201030439 034</b>		
Uso do Banco	CIP	Carteira <b>003</b>	Espécie Moeda <b>R\$</b>	Quantidade de Moeda		xValor				
Instruções (Texto de responsabilidade de beneficiário) <b>NÃO RECEBER VALOR INFERIOR A R\$ *****0,00 NÃO RECEBER VALOR SUPERIOR A R\$ *****165,55 CUSTO DE MANUTENÇÃO - R\$ 0,00 OS ENCARGOS REFERENTES AO ATRASO DO PAGAMENTO SERÃO DEBITADOS NA SUA PRÓXIMA FATURA.</b>						(-) Desconto / Abatimento				
<b>O BANCO CETELEM AGORA É TAMBÉM O EMISSOR DO BOLETO DE PAGAMENTO DA SUA FATURA. COM ISSO, TEMOS MAIS SEGURANÇA E AGILIDADE NA CONTABILIZAÇÃO DOS PAGAMENTOS E VOCÊ AINDA PODE PAGAR A FATURA EM QUALQUER BANCO.</b>						(*) Juros / Multa				
						(=) Valor Cobrado				

## Faça anotações aqui

## TAXA DE JUROS

O pagamento parcial do cartão de crédito terá inclusão de uma taxa de juros sobre o valor restante. Então vamos ver as diferenças quando se trata de um cartão convencional e do consignado, porque é muito comum as pessoas associarem o cartão de crédito a uma bola de neve, justamente, porque antigamente as pessoas tinham a opção de pagar apenas o mínimo da fatura.

### Cartão Convencional

Se o cliente tem uma fatura de R\$ 2.000,00 ele pode pagar o valor integral ou o mínimo que será de 10%, nesse caso o valor restante será de R\$ 1.800,00, sobre este valor, haverá a inclusão de juros de 13%, então o total da próxima fatura será de R\$ 2.034,00, então como ele pagou apenas o valor mínimo, ao invés da fatura dele diminuir, acabou aumentando e isso acontece porque o valor mínimo é menor que o valor da taxa de juro aplicado, por isso que se o cliente pagasse o valor mínimo todos os meses o saldo nunca seria quitado, virando uma bola de neve. Mas hoje essa regra mudou porque no cartão convencional o cliente só pode pagar o mínimo uma vez.

## TAXA DE JUROS

### Cartão Consignado

No caso do consignado, o mínimo que pode ser descontado é de até 5% do valor do salário. A taxa de juros do INSS é de até 2,7% e o cliente só pode fazer o saque de até 70% do limite. Então se o limite do cliente for R\$ 1.950,00, ele poderá sacar até R\$ 1.365,00, e será descontado 5% do salário (R\$ 65,00). Ao subtrair R\$ 1.365,00 por R\$ 65,00, a fatura dele será de R\$ 1.300,00, sobre esse valor será aplicado uma taxa de 2,7%. Então iremos multiplicar R\$ 1300,00 por 2,7% que será igual a R\$ 35,00, então o valor da próxima fatura será de R\$ 1.335,00.

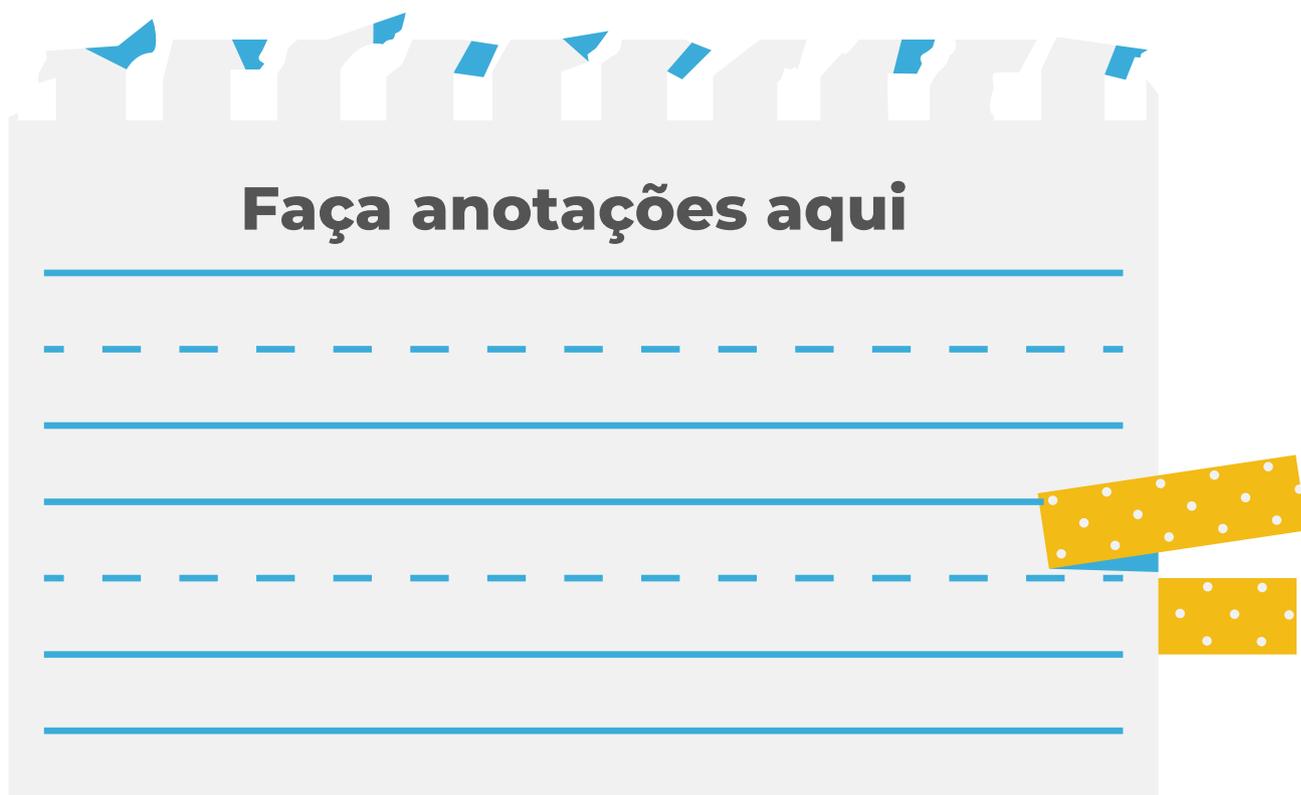
Lembra que a dívida dele era de R\$ 1.365,00, então ele pagou o valor mínimo de R\$ 65,00 e houve a inclusão dos juros e agora a dívida dele está em R\$ 1.335,00, isso quer dizer que mesmo ele pagando o mínimo, a dívida dele ficou menor do que estava antes, então isso garante que esse contrato será quitado e que não vai virar uma bola de neve.

Vendo por esse lado, é muito mais interessante ter um cartão consignado do que um cartão convencional, porque as taxas de juros são muito menores e mesmo pagando o valor mínimo todos os meses, o cliente vai conseguir quitar a dívida.

## DIFERENCIAIS

O cartão de crédito consignado, não perde em nada para um cartão convencional. Pelo contrário, é uma excelente opção de escolha para cliente em algumas situações, já que é isento de cobranças, de anuidade e também oferece clube de vantagens, como também são cartões internacionais que permitem que o cliente utilize em todo o mundo.

Portanto, se estiver dentro da estratégia da sua empresa, em algumas situações, oferecer apenas o cartão de plástico para estreitar um relacionamento com o cliente é muito importante saber desses diferenciais, que vão fazer com que seu cliente realmente aceite ter um outro cartão ou até mesmo que ele faça a substituição do convencional para o consignado.



## SAQUE COMPLEMENTAR

Um dos principais aspectos do cartão consignado, é o saque complementar. Já sabemos que o cliente pode sacar até 70% do limite e pode deixar descontando apenas os 5% ou pode pagar a fatura parcial, ou integral, fazendo com que libere novamente o limite para ele.

Então, se o limite dele é de R\$ 2.000,00 e ele já pagou R\$ 1.000,00 ele ainda terá R\$ 1.000,00 de limite para usar como saque ou compra.

Para entender melhor as nomenclaturas, se você vendeu o cartão e liberou um valor, você fez um cartão com saque, o cliente foi pagando e um tempo depois liberou o limite, chamaremos esse valor de saque complementar. É importante entender, por que são coisas diferentes e cada uma delas traz uma rentabilidade específica.

Um ponto interessante quando falamos de saque complementar, é que devemos verificar no roteiro operacional quais bancos permitem essa operação, porque não são todos os bancos que trabalham com o saque complementar.

## SEGURO

Além do saque, o que pode trazer mais benefícios para nós na hora da venda, é a oferta do seguro. Alguns cartões oferecem a possibilidade do seguro prestamista junto ao cartão, ele garante a quitação do cartão, caso aconteça algo que impeça o pagamento do cartão. Por exemplo: falecimento ou até mesmo a demissão.

Esse seguro, é incluído dentro do limite do cartão e o valor do seguro será descontado junto com as parcelas do cartão, então não vai ter nenhuma parcela adicional que precise ser paga.

No seu processo de vendas, você pode explicar para o cliente que esse procedimento garante que aquele contrato seja quitado em caso de falecimento ou demissão, que são pontos que geram bastante preocupação para o cliente na hora de adquirir qualquer contrato de longo prazo.

Recomendo que você verifique no roteiro operacional, porque alguns seguros oferecem algumas vantagens, tanto para o cliente quanto para os vendedores. Isso é muito legal, porque têm bancos que chegam a fazer sorteios e você vendedor pode ser bonificado.

## RENTABILIDADE

É importante saber como trazer a maior rentabilidade possível para a empresa, por isso vou apresentar as diversas maneiras de vender o cartão.

Atualmente temos a possibilidade de vender o plástico, que é quando o cliente não pega o saque, ele pega apenas o cartão. Essa é uma opção de oferta para o cliente que diz que não está precisando de dinheiro. Existem situações nas quais o banco possibilita que seja feita apenas a venda do cartão e se o cliente quiser fazer o saque depois de 3 meses, você recebe a comissão pelo saque mesmo assim.

Ao finalizar a venda, você também pode pedir para o cliente ativar o cartão, porque quando o cliente faz qualquer compra com o cartão, em algumas situações pode gerar uma comissão extra fazendo com que essa operação seja mais rentável.

Por isso, é recomendável que você não perca a venda do cartão porque o cliente não quis o saque, faça todos os processos de venda e se ele ainda assim quiser apenas o plástico, feche o contrato.

## PROCESSO

O cliente optou por fechar, agora precisamos digitar esse contrato e na hora da digitação é muito importante ficar atento às questões em relação ao endereço de e-mail, telefone, margem e conta que o cliente recebe.

Depois de verificar todas essas informações, precisamos optar pela venda padrão ou a venda digital. Caso seja a primeira opção, não se esqueça de pegar a assinatura nas vias do contrato e nos termos de consentimento, para facilitar.

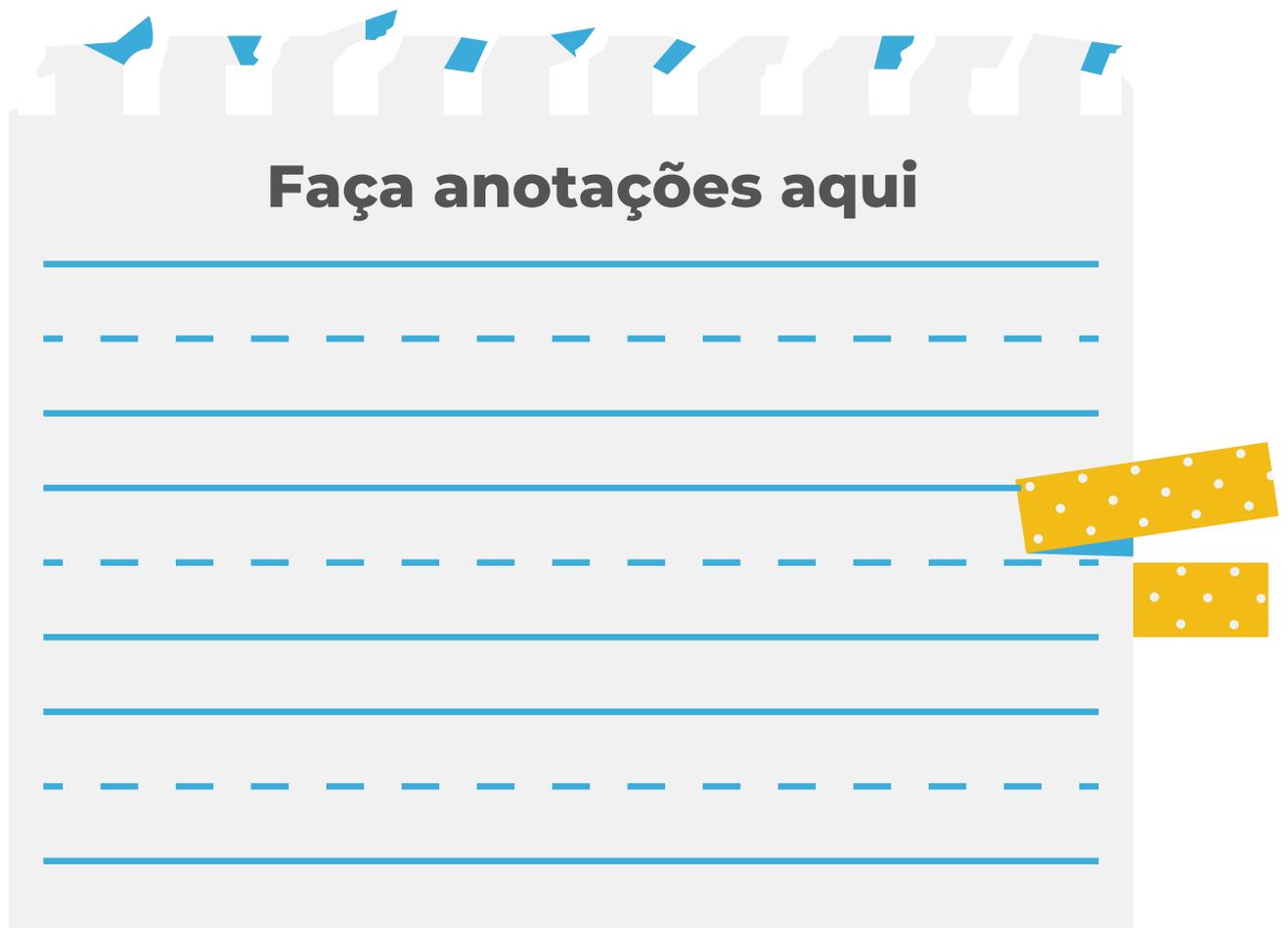
Certifique-se do processo de cada banco para colher a assinatura. Quando se trata de uma venda física, em algumas situações o banco não aceita um contrato impresso, às vezes aceita o contrato que vem direto no sistema ou em outras aceita apenas o contrato que o próprio banco imprimir e disponibiliza para o correspondente, por isso é muito importante verificar esse detalhes.

Caso você faça a venda digital, é importante incluir o telefone correto do cliente na hora de cadastrar, todo o processo de assinatura pode ser feito pelo celular do cliente, com selfies, fotos do documento e pode ser que o banco envie o link por SMS ou uma mensagem pelo Whatsapp para esse cliente.

## PROCESSO

Depois de ter feito esse processo, vamos para etapa de averbação. Caso você tenha feito os cálculos corretamente, vai ser direcionado para o convênio fazer a averbação e em seguida retorna para você e o banco faz a liberação do saque, caso o cliente tenha contrato com o saque.

Assim que retorna averbado, o banco já dá o comando de envio do cartão para o endereço do cliente, por isso a importância de cadastrar o endereço corretamente. É um processo simples e rápido, mas tem que ficar atento a alguns pontos, para que ocorra tudo certo na sua venda.



## AUTORREGULAÇÃO

Autorregulação são regras criadas para regulamentar a venda do crédito consignado e o processo da autorregulação se iniciou voltado para o consignado no começo de 2020, porém, no meio do ano eles também decidiram estender a autorregulação para o cartão, trazendo algumas mudanças no processo da venda.

Sempre que acontece uma regulação no mercado, é porque houve um alto número de reclamações, então o banco central identifica que a venda de um determinado produto não está sendo feita corretamente, então eles aplicam mais regulamentações que reduzem a possibilidade de o consumidor ser lesado. Porém, quanto mais regulamentado o mercado do consignado, fica mais difícil para trabalharmos, por isso é importante fazermos a venda correta para diminuir o índice de reclamações e por consequência a autorregulação não fique mais pesada.

O primeiro ponto de regulação do cartão, é que devemos informar ao cliente que haverá um custo de emissão desse cartão e também devemos informar detalhadamente as questões relacionadas às tarifas.

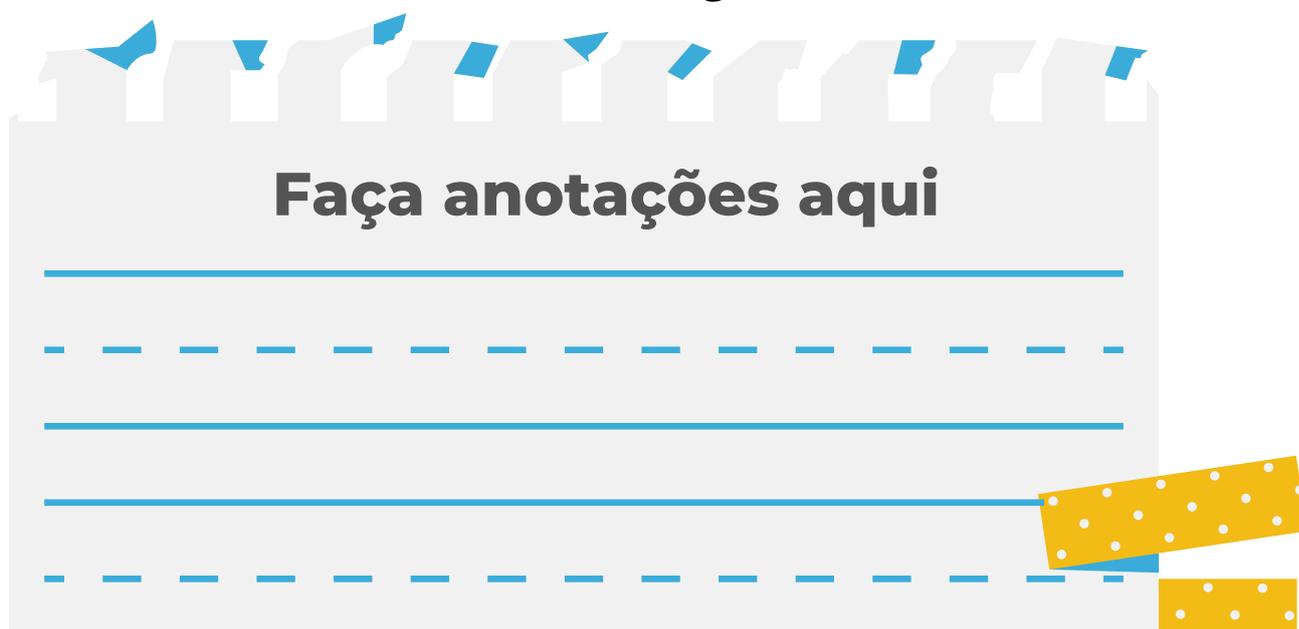
## AUTORREGULAÇÃO

O segundo ponto é que o cartão e a fatura devem ser enviados para o cliente, lembrando que o cartão deve ser enviado em até 5 dias depois da contratação e a fatura chegará todos os meses por e-mail ou no endereço do cliente, por isso é muito importante confirmar o endereço e o e-mail.

O terceiro ponto é informar para ao cliente com clareza o que ele está contratando. Também será exigido a assinatura de um termo de consentimento na hora que você fizer o processo da venda presencial.

Sempre deixe bem claro que quando o cliente fizer um saque novamente ou utilizar o cartão para comprar, o prazo se estenderá.

E a autorregulação deixa bem claro vedado a venda através de tele-saque. Atualmente a venda pode ser feita através na modalidade física ou digital.



A nomenclatura que utilizamos para o cartão é RMC, que significa reserva de margem consignável. Porque quando o cliente faz um cartão, mesmo que ele não esteja utilizando, essa margem fica reservada especialmente para isso.

Ficou regulamentado em 2015, mas antes disso, já tínhamos a possibilidade de ofertar o RMC, só que ao invés de usar 5% de margem, ele utilizava como base 10% de margem, mas muita gente não gostava de vender esse cartão, porque esses 10% interferia na margem. Por exemplo, a margem era 30%, e se o cliente quisesse esse valor mais 10% para o cartão, eu teria que retirar 10% da margem consignável para fazer o cartão. Então, sempre que alguém vendia esse cartão RMC antigo, deixava de ser 30% e se tornava 20%.

Ainda tem alguns clientes que possuem esse RMC antigo, mas você só consegue verificar isso no extrato. É só olhar a data do cartão dele e você vai ver que se for antes de 2015, ele tem um RMC de 10%. Mas o INSS liberou uma margem adicional para o cartão, agora a nova regra é que é 30% para o consignado e 5% para o cartão, então quem tem o RMC antigo, tem uma margem de 25% e não de 30%, porque 10% ainda está direcionado para o cartão.

- **PLÁSTICO**

No momento da negociação eu sempre gosto de salientar aquilo que chamo de oferta irresistível, a venda do cartão como plástico é uma dessas ofertas, que não tem como o cliente não aceitar e por mais que não traga tanta rentabilidade, essa venda apenas do plástico nos traz benefícios a longo prazo.

Você provavelmente deve ter um cartão Nubank, aquele cartão roxo, mas esse banco surgiu do nada com um produto novo, eles chegaram em um momento em que todos os bancos cobravam anuidades e taxas altíssimas, mas dominaram o mercado dizendo que não cobriam anuidade e que ofereceram um cartão de forma rápida e simples, sem burocracia, tudo na tela do seu celular, com um controle maior e com taxas juros muito menores do que os outros bancos.

Eles precisam usar esse tipo de argumento para conseguir trazer o cliente para eles. A primeira coisa que eles fazem, é entregar muito no primeiro momento, em alguns casos deixam de ter rentabilidade ou até mesmo tem prejuízo para trazer um grande volume de clientes, mas depois que o Nubank fidelizou esse cliente, ele teve a possibilidade de vender outros produtos em seguida como conta-corrente, conta poupança ou fazer investimento.

## ABORDAGEM

Podemos seguir essa lógica no cartão de consignado. De fato o cliente não vai ter nenhuma anuidade, o cliente pode contratar mesmo se for negativado, ou seja, ele não tem possibilidade de pegar em nenhum lugar esse cartão e temos a menor taxa que já se viu no mercado brasileiro.

Não tem como um cliente não aceitar, por exemplo, a taxa média de juros de cartão do nosso país atualmente é de 13% e a taxa de juros do cartão consignado é de 2,7%, digamos que o cliente tem uma fatura de R\$ 1.000,00 e ele não pagou essa fatura, portanto, será cobrado juros em cima desses R\$ 1.000,00. Se ele utilizar um cartão convencional, além dos R\$1.000,00, ele vai ser cobrado em mais R\$130,00. No caso do cartão consignado, ele pagaria apenas R\$ 27,00 de juros.

Obviamente o cliente trocaria o cartão convencional pelo cartão consignado, porque tem uma grande diferença de R\$130,00 para R\$27,00. Por isso é uma oferta irresistível! O cartão pode ser vendido para aquelas pessoas que não estão precisando de dinheiro, é muito comum vender para novos entrantes, ou seja, pessoas que acabaram de se aposentar.

Por isso quando eu ligo para um cliente que não é tomador, eu ofereço o cartão mesmo que ele não aceite o consignado. Eu posso explicar para ele, que como ele se aposentou agora, ele também tem a oportunidade de pegar o cartão, explico todas as vantagens, sem fazer nenhuma oferta de saque inclusa. Podemos vender apenas o plástico, porque é um cliente que estamos trazendo para nossa carteira. Esse cliente vai sentir confiança em você depois para fazer novas contratações no futuro.

É importante fazer isso, porque o processo da oferta, gera um custo para empresa, por isso é de extrema importância não abandonar o cliente e sim mostrar todas as possibilidades que ele tem com você. Então foque bastante nisso, para ter mais clientes e muito mais rentabilidade na sua carteira.

- **SAQUE**

Na hora da venda, uma das coisas que você pode sugerir para o cliente, quando ele estiver fazendo o processo da contratação do cartão, é que ele faça um saque para a quitação do cartão que ele possui atualmente ou de alguma outra linha de crédito que tenha, com juros altos.

Por exemplo, se esse cliente estiver usando o limite do cheque especial, pode ser uma boa opção quitar com o valor do saque do cartão, mas isso só conseguimos descobrir conversando com o cliente e identificando qual seria a intenção dele, na hora de contratar o recurso.

## ABORDAGEM

Esse é um ponto extremamente importante, porque qualquer pergunta que esse cliente fizer em relação às condições, será a primeira abertura que teremos para perguntar qual seria o interesse nesse recurso, para você conseguir argumentar com ele em relação ao cartão e a importância de resolver o problema dele.

O cartão é um produto muito fácil de ser oferecido para clientes que são tomadores, ou seja, se você vê que tem um cliente que já tem muitas linhas de contrato e já utilizou grande parte da margem, há uma grande probabilidade de que ele aceite o cartão quando você oferecer.

É muito legal também, fazer essa oferta para aquele cliente que quer um contrato em um curto prazo. Se fizermos uma venda com prazo curto, não ganhamos absolutamente nada. No cartão eu posso liberar o saque e quando ele receber a fatura na casa dele, ele vai poder pagar da forma que quiser. Então, sempre que o cliente quiser fechar um contrato de curto prazo, fica atento para ver se ele tem a possibilidade de fazer o cartão.

- **SAQUE COMPLEMENTAR**

A probabilidade de você encontrar um cliente que tenha disponibilidade de contratação de saque é muito baixa, mas caso você encontre e deseje fazer a oferta, pode ser um valor adicional na sua negociação.

O saque complementar é legal, porque caso você esteja fechando um contrato com um cliente e ele diga que o valor está muito baixo, o saque vai acabar complementando o valor deste contrato atual e é interessante porque é um valor a mais que o cliente vai poder pegar e não vai aumentar os descontos, ou seja, a parcela dele se mantém a mesma, a única coisa é que o prazo volta novamente.

E o mais legal, é que se você fizer a oferta para o cliente, ele aceitar e fizer a formalização digital, o dinheiro cai super rápido, porque como a pré-reserva da margem já foi feita, no caso do cartão, a liberação do saque é extremamente rápida.

